

Termo de Uso

Bem-vindo ao CONTBANK.COM!

O Termo de Uso apresentado a seguir regula a utilização da plataforma disponibilizada pelo Contbank S/A, inscrito no CNPJ/MF sob nº 33.011.770/0001-99, sediado na Alameda Jaú, 1177, 4º Andar, Jardim Paulista, São Paulo/SP, CEP: 01420-003, por meio do seu site (<https://contbank.com/>) e aplicativos para dispositivos móveis, os quais estão disponíveis nas lojas virtuais da APP STORE e GOOGLE PLAY.

Ao se tornar cliente do **Contbank**, você reconhece que leu, aceita e concorda integralmente com as disposições deste Termo de Uso que regula de forma completa a utilização da plataforma ofertada pelo **Contbank**.

1. Sobre o Contbank

1.1. O Contbank tem como propósito oferecer e intermediar produtos financeiros diversos, os quais são distribuídos de maneira personalizada através de sua plataforma online. Por atuar em parceria com empresas do segmento da contabilidade, o presente Termo de Uso abrange os seguintes contratantes:

1.1.1. Empresas ou Profissionais Parceiros: são empresas ou profissionais autônomos que atuam no segmento empresarial ou contábil e utilizam a plataforma do **Contbank** para oferecer produtos financeiros aos seus próprios clientes. São consideradas Empresas ou Profissionais Parceiros: escritórios contábeis, consultores financeiros ou outras empresas que oferecem serviços, inclusive de contabilidade. A plataforma do **Contbank** permite que esses parceiros ampliem seus negócios, oferecendo aos seus clientes produtos e serviços financeiros personalizados e de acordo com a necessidade de cada um deles.

1.1.2. Usuário: são pessoas jurídicas ou físicas que desejam contratar serviços financeiros personalizados de forma prática e conveniente. Através da plataforma do **Contbank**, esses usuários têm acesso a diversos produtos financeiros e podem comparar diferentes opções para escolher aquelas que melhor se adequam às suas necessidades e objetivos financeiros.

2. Introdução

2.1. Este Termo de Uso representa um contrato entre o usuário e o **Contbank**, assim como, quando aplicável, norteará as relações entre o usuário e outros prestadores de serviços integrados ao **Contbank**.

2.2. Negar ou não seguir quaisquer condições estabelecidas no presente documento poderá implicar no encerramento da conta e do perfil do usuário, bem como na adoção das medidas judiciais cabíveis, previstas no ordenamento jurídico brasileiro.

2.3. O usuário da plataforma concorda que a legislação brasileira rege o atual contrato, bem como regulamenta qualquer reclamação ou disputa que possa surgir da relação comercial que este documento regula.

2.4. Considerando que o **Contbank** opera em parceria com a **Cellcoin Soluções de Pagamento S/A**, instituição autorizada a operar pelo Banco Central do Brasil, o usuário declara que concorda com os termos de uso e a política de privacidade da instituição financeira em destaque, disponíveis nos links:

[Termos e Condições Cellcoin](#)

[Política de Privacidade Cellcoin](#)

3. A plataforma

3.1. O **Contbank** é uma plataforma online que disponibiliza uma variedade de produtos e serviços financeiros aos usuários. Esses serviços podem ser oferecidos diretamente pelo **Contbank** ou por meio de parcerias com outras instituições, como a **Cellcoin**, com o objetivo de atender às necessidades do usuário.

3.2. Ressalta-se que o **Contbank** não é fornecedor dos produtos ou serviços financeiros ofertados por parceiros em sua plataforma. O **Contbank** oferece uma plataforma que integra diversas ferramentas que possibilitam às instituições parceiras ofertarem seus produtos e serviços para que os clientes tenham maiores opções.

3.2. Funcionalidade da plataforma

3.2.1 A plataforma do **Contbank** pode passar por constantes aprimoramentos e atualizações. Portanto, o **Contbank** não é obrigado a manter a estrutura e layout atuais.

3.2.2. O **Contbank** disponibiliza uma variedade de recursos e funcionalidades para auxiliar na oferta e contratação de serviços e produtos financeiros. Esses serviços englobam, mas não se limitam a:

- (i) Criação e manutenção de espaço para oferta de produtos e serviços;
- (ii) Gerenciamento de clientes interessados e cadastrados;
- (iii) Acesso a informações financeiras por clientes de contadores, assessores e outros fornecedores de serviços;
- (iv) Comunicação entre clientes e fornecedores de serviços;
- (v) Acesso a serviços financeiros fornecidos pelo **Contbank** e parceiros do **Contbank**.

3.2.3. O **Contbank** adota mecanismos de proteção de dados e segurança conforme as melhores práticas do mercado. No entanto, recomenda-se que os usuários realizem backups periódicos para evitar a perda de informações.

3.2.4. De igual forma, o **Contbank** não está obrigado a reparar prejuízo ocorrido pela inépcia de seus Usuários em utilizar a ferramenta e a contratação dos serviços

3.2.5. A utilização das funcionalidades da plataforma não exige pagamento prévio, salvo nos casos expressamente indicados. Valores pagos por funcionalidades contratadas não são reembolsáveis.

3.2.6. Os usuários poderão denunciar conteúdos impróprios por meio do canal 'Fale Conosco'. Todas as denúncias serão tratadas com sigilo.

3.3. Disponibilidade da plataforma

3.3.1. O **Contbank** envida esforços para manter a plataforma disponível continuamente, mas não se responsabiliza por falhas decorrentes de eventos extraordinários, problemas técnicos ou falhas de terceiros.

3.3.2. O **Contbank** não se responsabiliza por perdas ou danos decorrentes de falhas técnicas, ataques cibernéticos ou indisponibilidade, no que tange aos serviços de terceiros.

3.3.3. Igualmente, o **Contbank** não será responsável por danos emergentes ou lucros cessantes que decorrerem de indisponibilidade, erros, falhas, bugs e vulnerabilidades da

plataforma, incluindo a funcionalidade do portal ou a integridade e disponibilidade dos dados submetidos pelos Usuários, na hipótese de caso fortuito ou força maior.

3.3.4. Os Usuários não possuem qualquer direito para exigir a disponibilidade da plataforma conforme melhor lhes convém, tampouco poderão pleitear indenização ou reparação de danos nos casos em que o portal fique fora do ar, independente da motivação, caso a indisponibilidade tenha sido previa e amplamente divulgada.

3.4. Acesso à plataforma

3.4.1. O acesso à conta ocorre por meio de login e senha escolhidos pelo próprio usuário, que deve mantê-los seguros e não os compartilhar.

3.4.2. O usuário será responsável por todas as atividades derivadas do acesso à plataforma mediante a apresentação de login e senha e, em caso de detecção de uso não autorizado de sua conta, o usuário deverá notificar imediatamente o **Contbank**.

3.4.3. O **Contbank** não é responsável por quaisquer danos, sejam eles patrimoniais ou extrapatrimoniais, decorrentes do uso indevido da conta dos usuários por terceiros, especialmente, mas não se limitando, aos casos de compartilhamento irregular de senha

3.4.4. O usuário compromete-se a utilizar a plataforma de forma ética e legal, sendo proibido o uso de ferramentas de coleta automatizada de dados, engenharia reversa, disseminação de conteúdos maliciosos, tentativa de acesso não autorizado a áreas restritas da plataforma, bem como qualquer outra atividade que comprometa a segurança, integridade ou funcionamento adequado do sistema.

3.4.5. O **Contbank** poderá suspender ou cancelar definitivamente o perfil ou a conta do usuário que pratique qualquer forma de acesso não autorizado da plataforma, ou ato similar que resulte em desrespeito às disposições presentes neste termo e/ou em prejuízos ou danos ao **Contbank**, empresas relacionadas, representantes legais, prepostos, empregados e/ou demais usuários da plataforma sem prévio aviso e por meio de sua decisão de caráter único e definitivo.

3.4.6. O **Contbank** não será responsabilizado, igualmente, quando comprovadamente inexistir qualquer defeito na plataforma ou em qualquer serviço, bem como, em havendo qualquer defeito, se este tiver ocorrido por culpa exclusiva do usuário ou de terceiros.

3.5. Acesso a links externos

3.5.1. O **Contbank** não detém qualquer responsabilidade pela navegação dos Usuários nos links externos contidos no Portal, sendo o dever deles a leitura dos Termos de Uso e Política de Privacidade do site acessado e agir conforme o determinado. Também serão os principais responsáveis caso sobrevier algum dano ou prejuízo, uma vez que a navegação segura cabe aos mesmos e tendo em vista que o **Contbank** apenas apontou o link, cabendo ao interessado a visita, ou não, ao site.

3.6. Informações disponibilizadas pelo usuário:

3.6.1. O Usuário está ciente de que deve fornecer informações verdadeiras, exatas e atualizadas quando de seu cadastro e sempre que houver alguma atualização de seus dados através do Aplicativo, responsabilizando-se, inclusive perante terceiros, por danos ou prejuízos decorrentes de informações incorretas, inverídicas, incompletas e ilícitas eventualmente utilizadas.

3.6.2. O **Contbank** não se responsabiliza por prejuízos decorrentes do fornecimento de informações incorretas, desatualizadas ou falsas por parte do usuário.

3.6.3. Cabe ao usuário manter seus dados de contato atualizados para garantir que possa receber informações, alertas e notificações sobre sua conta e os serviços contratados.

3.6.4. Caso se mostre necessário, a **Contbank** poderá solicitar outros dados e informações adicionais ao usuário.

3.7. Ausência de vínculo com a Empresas ou Profissionais Parceiros:

3.7.1. O cadastro da Empresa ou Profissional Parceiro junto à plataforma não caracteriza, de qualquer forma, o estabelecimento de uma relação de emprego ou de prestação de serviço. Eles são credenciados junto ao **Contbank**, por meio de contrato específico, e fazem parte de uma rede inteligente que busca propagar os serviços financeiros ofertados pelo **Contbank**, em troca de uma comissão sobre o valor da transação que foi viabilizada.

4. Da conta

4.1. A utilização da conta aberta junto ao **Contbank** estará regulada pelos termos estabelecidos no presente contrato.

4.2. O cliente poderá realizar aportes, transferências e pagamento, bem como consultar todas as movimentações de entrada e saída de recursos ocorridas em sua conta, inclusive

extratos e comprovantes que podem ser obtidos de forma imediata através dos canais de atendimento ou aplicativo.

4.3. Caberá ao cliente informar ao **Contbank**, antes de realizar transferências ou pagamento fora do seu padrão de uso, a exemplo de operações de alto valor, evitando eventuais bloqueios preventivos para a sua segurança.

4.4. É obrigação do cliente manter o seu aparelho eletrônico (computador, celular e afins) em local seguro e proteger suas senhas, nunca as divulgando nem permitindo seu uso por terceiros.

4.5. Em caso de furto, roubo ou perda do aparelho telefônico com acesso a sua conta, é dever do cliente comunicar imediatamente ao **Contbank** do ocorrido.

4.2. Conta digital

4.2.1. O Usuário declara que é civilmente capaz de concordar com os termos estabelecidos no presente Termo de Uso, bem como jamais utilizará a plataforma do **Contbank** para qualquer atividade ilícita, incluindo, mas não se limitando à prática de lavagem de dinheiro e demais atividades ilegais vinculadas ao sistema financeiro.

4.2.2. As informações da Conta de Pagamento e do Cartão de Débito e/ou Crédito Pré-Pago a ela associados, bem como a senha eletrônica representam a assinatura digital do Usuário, sendo, portanto, de natureza confidencial, pessoal e intransferível, não podendo ser fornecidos ou repassados de qualquer forma a terceiros, isentando o **Contbank** e a Cellcoin de toda e qualquer responsabilidade por danos decorrentes do uso indevido da assinatura digital.

4.2.3. O **Contbank** poderá contactar o usuário para discutir sobre assuntos relacionados à plataforma e/ou seu conteúdo.

4.3. Da abertura da conta

4.2.1. A conta é uma conta de pagamento pré-paga, de titularidade do cliente, aberta junto à CELCOIN INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A (número de banco 509). O cliente poderá movimentar a conta exclusivamente em ambiente digital, por meio da plataforma disponibilizada pelo Contbank e usufruir das funcionalidades previstas nestes Termos de Uso.

4.3.2. Caso o Usuário seja Pessoa Natural, serão coletadas as seguintes informações e documentos, com as finalidades abaixo destacadas:

Informações Coletadas	Finalidade	
Dados Cadastrais		
Nome completo, conforme consta no documento de identificação	i. Identificar e autenticar o Titular ; ii. Possibilitar a abertura da Conta de Pagamento e cumprir a Lei de Prevenção à Lavagem de Dinheiro ou Ocultação de Bens, Direitos e Valores; iii. Cumprir obrigações legais de manutenção de registros estabelecidas pelo Marco Civil da Internet; iv. Cumprir demais obrigações legais e regulatórias; v. Garantir a possibilidade de portabilidade de Dados Cadastrais, cumprimento disposto no art. 18 da Lei Geral de Proteção de Dados; vi. Proteger o Titular contra prática de fraudes e outros delitos associados; vii. Possibilitar o acesso a outros produtos e serviços vinculados à Conta de Pagamento;	
Nome Social – como gostaria de ser chamado		
Número de inscrição no CPF		
Data de nascimento		
Nome da mãe, conforme consta no documento de identificação		
Ocupação		
Renda		
Declaração se é Pessoa Politicamente Exposta		
Endereço Completo	i. Estabelecer comunicações com o Titular ; ii. Entrar em contato em caso de suspeitas de fraude ou utilização inadequada da Conta e/ou Instrumentos de Pagamento; iii. Realizar notificações.	
Endereço de e-mail Número de telefone		
Documentos Solicitados		
Documento de identidade: i. Carteira de Identidade (RG); ii. Carteira Nacional de Habilitação (CNH); iii. Registro Nacional de Estrangeiro (RNE); iv. Documento Nacional de Identificação (DNI); v. Carteira de Registro Nacional Migratório (CRNM).	i. Identificar e autenticar o Titular ; ii. Possibilitar a abertura da Conta de Pagamento; iii. Proteger o Titular contra fraude e outros delitos; iv. Cumprimento de obrigações legais e regulatórias.	
Selfie – Imagem capturada pela câmera frontal do aparelho celular do Titular .		

4.3.2.1. O envio da selfie tem como finalidade atestar a autenticidade do Titular e coibir a prática de fraudes. Por este motivo, não se admitirá o uso de imagens armazenadas na galeria do aparelho celular.

4.3.2.2. Neste ato, o Usuário declara expressa ciência e concordância de que a empresa COMBATEAFRAUDE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S.A., receberá e armazenará seus dados pessoais e biométricos para promover maior segurança no uso de sua identidade e prevenir o uso indevido de seus dados. O Usuários poderá obter mais informações através do site “<https://www.caf.io/pt>”

4.3.3. O processo de abertura de Conta de Pagamento de titularidade de Pessoa Jurídica requer o prévio cadastro no Aplicativo, e o envio dos dados de qualificação e documentos a seguir relacionados:

Informações Coletadas	Finalidade
Dados Cadastrais	
Razão Social	i. Identificar e autenticar o Titular; ii. Possibilitar a abertura da Conta de Pagamento e cumprir a Lei de Prevenção à Lavagem de Dinheiro ou Ocultação de Bens, Direitos e Valores; iii. Cumprir obrigações legais de manutenção de registros estabelecidas pelo Marco Civil da Internet; iv. Cumprir demais obrigações legais e regulatórias; v. Garantir a possibilidade de portabilidade de Dados Cadastrais, cumprimento disposto no art. 18 da Lei Geral de Proteção de Dados; vi. Proteger o Titular contra prática de fraudes e outros delitos associados; vii. Possibilitar o acesso a outros produtos e serviços vinculados à Conta de Pagamento;
Número de Inscrição no CNPJ;	
Nome fantasia	
Tipo de negócio	
Porte da Empresa	
Faturamento	
Relação de sócios ou acionistas	
Endereço Comercial	i. Estabelecer comunicações com o Titular; ii. Entrar em contato em caso de suspeitas de fraude ou utilização inadequada da Conta e/ou Instrumentos de Pagamento; iii. Realizar notificações.
Endereço de e-mail do representante legal.	
Documentos Solicitados	
Contrato ou Estatuto Social Ata de Eleição dos Representantes Legais Procuração	i. Identificar e autenticar o Representante Legal e as Pessoas Autorizadas a realizarem transações; ii. Possibilitar a abertura da Conta de Pagamento; iii. Proteger o Titular contra fraude e outros delitos; iv. Cumprimento de obrigações legais e regulatórias.

4.3.3.1. Os representantes legais da Pessoa Jurídica deverão informar e encaminhar os documentos elencados no item 4.2.2., observando todas as demais diretrizes aplicáveis.

4.3.4. A abertura da conta está condicionada ao prévio cadastro do cliente, nos termos descritos no item anterior, e à verificação, validação e aprovação pelo **Contbank** e pela Celcoin, do cadastro do titular.

4.3.5. Para fins de cumprimento da Circular nº 3.978 de 2020, do Banco Central do Brasil, bem como de quaisquer outras normas referentes à prevenção aos crimes de lavagem e dinheiro e ao financiamento do terrorismo que venham a substituí-la, o cliente reconhece e concorda que o **Contbank** deverá:

- (i) Adotar procedimentos para assegurar a devida diligência na identificação, qualificação e classificação do titular;
- (ii) Realizar a verificação da condição do titular de pessoa exposta politicamente, bem como a verificação da condição de representante, familiar ou estreito colaborador de pessoa politicamente exposta;
- (iii) Coletar informações sobre renda e/ou faturamento do titular;
- (iv) Monitorar as operações realizadas pelo Titular com o objetivo de identificar suspeitas de lavagem de dinheiro e/ou de financiamento ao terrorismo, bem como comunicar ao Banco Central do Brasil as operações ou situações suspeitas.

4.3.6. O **Contbank** ou a CELCOIN poderão solicitar novos dados cadastrais após a abertura da Conta, bem como adotar medidas para verificação, validação e aprovação dessas novas informações.

4.3.7. Caso o **Contbank** verifique qualquer divergência, inexatidão ou irregularidade dos dados de cadastro do Titular, poderá solicitar ao Titular que atualize e/ou regularize sua situação cadastral e, caso tal solicitação não seja atendida no prazo estipulado, poderá haver bloqueio ou encerramento da Conta e/ou do Cartão do Titular, se emitido.

4.4. Dos documentos pessoais solicitados

4.4.1. O **Contbank** solicitará a identidade oficial do titular emitida pelo seu governo local (carteira de identidade ou carteira de motorista) ou um passaporte válido e o usuário concorda em fornecer novos documentos assim que os documentos fornecidos se tornarem inválidos ou forem reemitidos.

4.4.2. Quando solicitado, o titular da conta fornecerá informações pessoais adicionais e documentos adicionais, incluindo, mas não se limitando a: nome legal, endereço, data de nascimento, informações bancárias, número de identificação do contribuinte, comprovação de capacidade patrimonial, comprovante de endereço e imagens pessoais (“Selfies”).

4.4.3. O titular concorda em fornecer dados de identificação e rastreamento de rosto, que serão usados para sua própria proteção e do **Contbank**.

4.4.4. O Usuário deverá executar, quando necessário, ações, para funcionamento do sistema de verificação automatizado de pessoas vivas, por meio de chamada de vídeo, ou outro meio idôneo suficiente para comprovação pretendida.

4.4.5. O titular concorda que seus dados pessoais coletados podem ser compartilhados com terceiros, incluindo, mas não se limitando, a agentes de aplicação da lei, bancos/instituições autorizadas pelo Banco Central do Brasil e plataformas de verificação e combate à lavagem de dinheiro.

4.4.5.1. Com o propósito de verificar a autenticidade das informações e/ou documentos fornecidos pelo Usuário e para decidir quanto à aprovação da proposta de contratação de qualquer produto e/ou serviço, o **Contbank** poderá realizar pesquisas, a qualquer tempo, sobre os registros do Usuário em base públicas e privadas, nacionais e internacionais.

4.4.6. O Usuário reconhece e concorda que os dados fornecidos para a abertura e manutenção de sua conta serão utilizados pela CELCOIN exclusivamente para a execução da relação contratual estabelecida com o **Contbank**, bem como para o cumprimento das obrigações legais e regulatórias aplicáveis.

4.4.7. O tratamento de dados pela CELCOIN será realizado em conformidade com a legislação vigente sobre proteção de dados e segurança da informação, garantindo a privacidade e a integridade das informações do Usuário.

4.5. Hipóteses de bloqueio de conta

4.5.1. O **Contbank** deve efetuar procedimentos de combate à lavagem de dinheiro, bem como o combate ao uso ilícito da conta, aplicando sua política de combate à lavagem de dinheiro.

4.5.2. O **Contbank** pode suspender imediatamente a conta do usuário, sem aviso prévio:

- (i) se identificar movimentações fora do padrão de uso do Titular;
- (ii) se houver suspeita de transação ilícita;
- (iii) se houver a violação destes Termos ou quaisquer condições das Políticas do Contbank;
- (iv) para prevenir fraudes;
- (v) para evitar a ocorrência de danos aos usuários ou a terceiros;
- (vi) em cumprimento estrito de obrigações legais, por decisão judicial ou determinação de órgão governamental ou agência reguladora.

4.5.2 Em situações de suspeita de fraude, o **Contbank** reserva-se o direito de bloquear temporariamente os recursos provenientes de qualquer modalidade de pagamento presentes na conta do Usuário, comunicando a medida ao usuário e assegurando-lhe prazo para apresentar esclarecimentos ou documentos pertinentes.

4.5.3. Para operações recebidas por meio da modalidade de Pagamento Instantâneo (PIX) ou boleto, que sejam alvo de suspeitas de fraude ou decorrentes de falha operacional, o cliente autoriza ao **Contbank** a devolver tais valores, bem como bloquear os recursos mantidos na conta em uma ou mais parcelas, até alcançar o valor total da transação recebida indevidamente, ressaltando que a devolução de valores ficará condicionada à análise concreta do caso por parte do **Contbank**, observando-se as normas do Banco Central do Brasil e o devido processo administrativo interno

4.5.4. Nos casos de bloqueio da conta por suspeita de fraude, será impossível a reabertura da mesma conta. Todavia, não existe impedimento para que o usuário solicite a abertura de nova conta que estará sujeita à aprovação do **Contbank** e/ou de seus eventuais parceiros comerciais.

4.6. Término da conta

4.6.1. O usuário poderá solicitar o cancelamento da conta caso deseje parar de utilizar os serviços ofertados pelo **Contbank**. Para fazer isso, o usuário deverá remover todos os fundos da sua conta e solicitar o encerramento da conta no aplicativo, bem como seguir as instruções que estarão lá dispostas.

4.6.2. O **Contbank** pode optar por, ao invés de suspender, encerrar imediatamente a conta do usuário, sem aviso prévio:

- (i) identificar movimentações fora do padrão de uso do Titular;

- (ii) houver suspeita de transação ilícita;
- (iii) se houver a violação destes Termos ou quaisquer condições das Políticas do **Contbank**;
- (iv) para prevenir fraudes;
- (v) para evitar a ocorrência de danos aos usuários ou a terceiros;
- (vi) em cumprimento estrito de obrigações legais, por decisão judicial ou determinação de órgão governamental ou agência reguladora.

4.6.3. O **Contbank** poderá encerrar a conta do usuário, mediante aviso prévio, em caso de inatividade superior a 90 (noventa) dias ou por razões de desinteresse comercial, conforme critérios internos da empresa.

4.6.4. Se a conta for encerrada pelo **Contbank**, o usuário poderá pleitear a devolução dos fundos por meio do e-mail ajuda@contbank.com

5. Cartão

5.1. O **Contbank**, por meio da parceria firmada com a CELCOIN INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A, poderá a seu exclusivo critério e a requerimento do Usuário, emitir um Cartão físico ou virtual para a movimentação do saldo mantido em Conta de Pagamento.

5.1.1. O Usuário deverá recusar o recebimento do Cartão caso o envelope apresente qualquer sinal de violação, devendo comunicar este fato ao Prestador de Serviços através dos Canais de Comunicação.

5.1.2. Ao receber o Cartão, o Usuário deverá ativá-lo por meio do Aplicativo, através do qual movimentar a Conta de Pagamento, e cadastrar uma senha eletrônica, pessoal e intransferível, que equivalerá à assinatura digital do Usuário.

5.2. Todas as transações realizadas mediante uso de senha configuram manifestação expressa e inequívoca da vontade do Usuário, com relação à aceitação da transação que demandou a inserção da senha e uso do Cartão.

5.1. Movimentações via cartão

5.1.1. A realização de transações e movimentações de recursos através do Cartão depende da existência prévia de recursos, suficiente para o adimplemento da transação, acrescida das tarifas incidentes. Em caso de inexistência ou insuficiência de saldo na conta, no momento da transação, esta será recusada.

5.1.2. O Usuário poderá realizar compras apresentando o Cartão no Estabelecimento Comercial e mediante o uso de sua senha pessoal e intransferível, ou poderá optar por pagamentos com aproximação (contactless), sem o uso de senha.

- (i) Por medidas de segurança, o **Contbank** poderá estabelecer limites máximos para transações por intermédio da tecnologia contactless sem a digitação de senha.

5.1.3. O **Contbank** não se responsabiliza por nenhum dano causado ao Usuário se algum Estabelecimento recusar ou impor restrições para o uso do Cartão. Também não responderá por eventuais vícios ou defeitos relacionados ao produto ou serviço contratado, seja em relação à entrega, qualidade, quantidade ou diferença de preços. Nestas circunstâncias, o Usuário deverá procurar diretamente o Estabelecimento Comercial em que a transação foi realizada.

5.1.4. O **Contbank** não pode realizar cancelamento voluntário de compras efetuadas pelo Titular por intermédio do Cartão. O cancelamento de compras de produtos e serviços devem ser realizadas diretamente no Estabelecimento Comercial em que foram realizadas, observando-se as regras do Código de Defesa do Consumidor.

5.1.5. Caso o Usuário não reconheça alguma transação indicada em seu extrato, seja ela realizada através da Conta ou do Cartão, deverá entrar em contato com o **Contbank**, através dos Canais de Comunicação, para contestar a transação, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos contados a partir do débito.

- (i) Poderá o **Contbank** solicitar ao Usuário o envio de eventuais documentos e informações adicionais para a realização do estorno, que dependerá da avaliação do caso concreto.
- (ii) A contestação de compras realizadas em Estabelecimentos Comerciais está sujeita às regras e procedimentos de resolução de disputas e aos prazos estabelecidos pela Bandeira do Cartão, sobre as quais o **Contbank** não possui qualquer ingerência, cabendo ao titular consultar as regras disponíveis pela Bandeira do Cartão.
- (iii) O Cartão poderá ser utilizado para compras em Estabelecimentos no exterior ou para transações em sites de compras internacionais que aceitem a Bandeira. Para tanto, o Usuário deverá habilitar esta função por intermédio do Aplicativo de acesso à Conta de Pagamento.

5.1.6. As transações realizadas na função internacional estão sujeitas à cobrança de tarifas específicas e ao recolhimento de tributos incidentes, conforme a legislação aplicável.

- (i) O valor das transações internacionais será convertido para a moeda corrente nacional no momento da realização da compra, aplicando-se a taxa de câmbio usada pelo **Contbank**. Essa taxa de câmbio será aplicada de acordo com critérios e flutuações do mercado, na forma da lei.

5.2. Cancelamento do Cartão

5.2.1. É assegurado ao Usuário, a qualquer momento, solicitar o cancelamento de seu Cartão por meio dos Canais de Comunicação ou do Aplicativo utilizado para movimentações financeiras.

5.2.2. O **Contbank** poderá suspender ou bloquear o Cartão, sem qualquer comunicação prévia ao Titular, caso identifique:

- (i) qualquer ocorrência que caracterize desvio de finalidade;
- (ii) violação aos Termos de Uso ou à legislação e regulamentação aplicáveis;
- (iii) fornecimento de informações imprecisas, incompletas, inverídicas, falsas ou fraudulentas;
- (iv) suspeita de movimentações que possam caracterizar crimes de lavagem de dinheiro, ocultação de bens e direitos e/ou financiamento ao terrorismo ou ao tráfico de drogas;
- (v) suspeita de prática de fraudes e/ou outros delitos previstos na legislação brasileira.

5.2.3. O acesso ao Cartão poderá ser encerrado caso não haja resolução do motivo que ensejou a suspensão ou o bloqueio por prazo superior a 30 (trinta) dias corridos.

6. Segurança da conta e do cartão

6.1. O **Contbank** poderá suspender preventivamente o acesso do Usuário à Conta e/ou Cartão, se emitido, sem necessidade de aviso prévio, quando:

- (i) identificar movimentações fora do padrão de uso do Titular;
- (ii) houver suspeita de transação ilícita;
- (iii) houver utilização indevida que viole qualquer dispositivo destes Termos de Uso ou da legislação vigente.
- (iv) o Titular deixar de enviar documentação solicitada para fins de comprovação de sua identidade;

(v) houver exigência judicial, do Banco Central do Brasil ou de qualquer outra autoridade pública competente.

6.2. O **Contbank** e CELCOIN INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A detêm sistemas de monitoramento de possíveis fraudes nas transações realizadas através da Conta de Pagamento e do Cartão. Na hipótese de detecção de algum indício de fraude, irregularidade ou comportamento suspeito, a Instituição de Pagamento poderá promover, sem necessidade de prévia comunicação, o bloqueio, suspensão ou cancelamento preventivo da Conta ou do Cartão, com a consequente indisponibilização do saldo.

6.3. Para o desbloqueio da Conta e/ou do Cartão, deverá o Titular entrar em contato com o Prestador de Serviços através dos Canais de Comunicação indicados nestes Termos de Uso. Fica o Titular ciente, desde logo, que poderão ser solicitados o envio de documentação ou informações adicionais para fins de segurança, com o intuito de validar a identidade do Titular.

7. Das operações de crédito com parceiros Contbank

7.1. O **Contbank** possui diversos parceiros que oferecem soluções de crédito e podem ser contratados pelos clientes correntistas.

7.2. Havendo contratação de operações de crédito com Parceiros, através da intermediação do **Contbank**, o Usuário autoriza o **Contbank**:

- (i) a ter acesso e consultar a sua Agenda de Recebíveis, bem como as informações de suas Unidades de Recebíveis registradas por qualquer Credenciadora e/ou Subcredenciadora nas instituições Registradoras autorizadas, incluindo: (a) identificação do Arranjo de Pagamento; (b) identificação da instituição Credenciadora ou Subcredenciadora; (c) data de Liquidação; e (d) valor;
- (ii) Em caso de inadimplência, a realização de débito automático em conta para quitação de parcelas vencidas;
- (iii) O envio de informações às Registradoras para efetivar averbações de negociação, incluindo descontos, garantias e demais ajustes contratuais com os parceiros de crédito;
- (iv) A emissão de comandos de averbação de ônus e gravames, assegurando o cumprimento das obrigações financeiras assumidas pelo usuário;
- (v) A alteração do domicílio bancário de liquidação dos recebíveis, conforme solicitado pelo parceiro de crédito para quitação da dívida.

7.3. As autorizações dos itens **7.2** e **7.3** são concedidas por tempo indeterminado, e podem ser canceladas, a qualquer tempo, pelo Usuário, mediante comunicação ao Contbank através do e-mail ajuda@contbank.com.

7.4. O Usuário está ciente de que as autorizações dos itens **7.2** e **7.3** são necessárias ao oferecimento de serviços de operações de crédito pelos Parceiros e, em caso de cancelamento das referidas permissões, ou contestação dos lançamentos, registros e Averbações realizados em conformidade com as autorizações, poderá haver a suspensão ou cancelamento da oferta dos serviços oferecidos pelos Parceiros, podendo acarretar suspensão, alteração, revogação ou cancelamento de eventuais negociações.

7.5. Definições aplicáveis a esta seção:

- **Agenda de Recebíveis:** conjunto de recebíveis futuros e registrados do usuário nas Registradoras;
- **Credenciadora ou Subcredenciadora:** empresa responsável por processar pagamentos eletrônicos, registrando direitos creditórios nas Registradoras autorizadas pelo Banco Central do Brasil;
- **Recebíveis:** direitos creditórios do usuário oriundos de pagamentos processados por credenciadoras, registrados para fins de operações financeiras;
- **Registradora:** entidade regulada pelo Banco Central do Brasil, responsável pelo registro e gestão de recebíveis de arranjos de pagamento.

8. Tarifas

8.1. O Usuário reconhece, aceita e se obriga a pagar as tarifas incidentes pela utilização de cada Serviço de Pagamento, incidentes no momento da transação realizada. Em virtude disso, o Usuário autoriza o desconto do saldo disponível em sua Conta de Pagamento o valor equivalente à tarifa de serviço.

8.2. Os valores cobrados pela prestação de serviços de pagamento podem ser consultados pelo Usuário através do presente endereço eletrônico: <https://contbank.com/tarifas/>

8.3. O **Contbank** poderá, a seu exclusivo critério, oferecer um programa de cashback (dinheiro de volta) de até 100% (cem por cento) das tarifas pagas pelo Usuário. O percentual de cashback estará diretamente atrelado ao volume de movimentação mensal da conta do Usuário. As regras específicas, incluindo os percentuais de cashback e os

critérios de elegibilidade, serão divulgadas e atualizadas periodicamente nos canais oficiais do **Contbank**, como o site (<https://contbank.com/>) e o aplicativo.

8.4. O **Contbank** se reserva o direito de instituir uma tarifa mensal pela utilização da conta e dos sistemas associados. A cobrança desta tarifa dependerá do relacionamento do Usuário com a plataforma. Estarão isentos da tarifa os Usuários que forem clientes de um escritório de contabilidade parceiro e adimplente com suas obrigações junto ao **Contbank**. Para os demais Usuários, não vinculados a um escritório parceiro ou cujo escritório parceiro não esteja adimplente, a tarifa poderá ser cobrada diretamente. Os valores e as condições específicas para a cobrança da tarifa de uso serão disponibilizados no endereço eletrônico: <https://contbank.com/tarifas/>.

9. Tratamento dos dados pessoais

9.1. O **Contbank** e a **Cellcoin** adotam medidas de segurança em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e demais regulamentações aplicáveis.

9.2. Os dados pessoais dos usuários serão tratados conforme descrito na **Política de Privacidade do Contbank**, sendo compartilhados com terceiros apenas quando necessário para a execução dos serviços contratados e em conformidade com a legislação vigente.

10. Comunicação

10.1. O **Contbank** poderá utilizar todos os canais de comunicação fornecidos e autorizados com seus usuários, nas suas mais diversas modalidades, seja e-mail, ligação telefônica ou envio de mensagem por SMS.

10.2. A responsabilidade pelo recebimento dos comunicados é exclusiva dos usuários, por isso é indispensável que sempre forneçam os dados corretos e precisos, bem como os mantenham atualizados.

10.3. Também é responsabilidade dos usuários deixarem seus sistemas de anti-spam configurados de modo que não interfiram no recebimento dos comunicados e materiais encaminhados pelo **Contbank**, não sendo aceitável nenhuma escusa caso não tenha tido acesso a algum e-mail em virtude desse bloqueio ou filtro similar.

11. Direitos autorais e propriedade intelectual da plataforma

11.1. O uso comercial da marca **Contbank**, bem como de seu nome empresarial, domínio, layout, programas, bancos de dados, redes e arquivos, é de propriedade exclusiva do **Contbank** e está protegido por leis e tratados internacionais de direitos autorais, marcas e patentes.

11.2. O usuário se compromete a respeitar todos os direitos de propriedade intelectual do **Contbank**, assim como os direitos de terceiros que possam estar presentes na plataforma.

11.3. O acesso à plataforma não concede ao usuário qualquer direito de uso sobre marcas, nomes, imagens, textos, obras ou qualquer outro conteúdo protegido.

11.4. É proibida a reprodução, modificação, distribuição ou qualquer forma de utilização comercial dos conteúdos da plataforma sem autorização expressa e por escrito do **Contbank**, salvo para uso pessoal e não comercial.

11.5. Qualquer conteúdo da plataforma que for armazenado temporariamente pelo usuário não poderá ser utilizado para fins comerciais, publicitários ou outros que contrariem este Termo de Uso.

11.6. A reprodução, distribuição ou divulgação total ou parcial de textos, imagens ou gráficos da plataforma sem autorização prévia do **Contbank** é vedada, exceto para uso pessoal e desde que o conteúdo não seja alterado ou retirado de seu contexto original.

11.7. O usuário assume total responsabilidade por qualquer uso indevido de informações, textos, gráficos, marcas ou qualquer outro elemento de propriedade intelectual do **Contbank**, podendo responder civil e criminalmente por violações.

11.8. Qualquer uso comercial não autorizado poderá resultar em sanções legais, incluindo processos cíveis e criminais por infração de direitos autorais.

11.9. Caso o usuário envie sugestões, ideias para novos produtos, melhorias ou qualquer outro material ao **Contbank**, este passará a ser de propriedade exclusiva do **Contbank**, sem que o usuário tenha direito a qualquer remuneração ou reivindicação sobre sua utilização.

11.10. A utilização da plataforma se dá na forma de prestação de serviço, não conferindo ao usuário qualquer direito sobre o software, infraestrutura ou código-fonte do **Contbank**.

11.11. A eventual remoção de conteúdo ou funcionalidades da plataforma por parte do **Contbank** será interpretada como uma decisão estratégica e não um reconhecimento de infração a direitos de terceiros.

12. Disposições gerais

12.1. Qualquer condição deste Termo que, por qualquer razão, venha a ser reputada nula ou ineficaz por qualquer juízo ou tribunal, não afetará a validade das demais disposições do Termo, as quais permanecerão plenamente válidas e vinculantes, gerando efeitos em sua máxima extensão.

12.2. O **Contbank** busca, constantemente, melhorar os Termos, seus produtos e serviços, tendo o direito de adicionar, remover ou atualizar conteúdo, funcionalidades ou softwares.

12.3. O usuário será informado, por e-mail, notificação instantânea (push) ou por outros meios.