

TERMO DE ADESÃO E CONDIÇÕES DE USO DO APLICATIVO

BIA DO BRADESCO PARA PLATAFORMAS DE ASSISTENTES PESSOAIS DE TERCEIROS

O **Banco Bradesco S.A.** ("Banco Bradesco"), instituição financeira de direito privado, com sede no Núcleo "Cidade de Deus", s/nº, Vila Yara, Osasco/SP, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 60.746.948/0001-12, com base neste Termo de Adesão e Condições de Uso do Aplicativo BIA do Bradesco para Plataformas de Assistentes Pessoais de Terceiros ("**Termo**"), está disponibilizando aos usuários da Internet ("**Usuários**"), os serviços oferecidos no Aplicativo BIA do Bradesco, mediante a aceitação das condições a seguir estabelecidas.

POR FAVOR, LEIA ATENTAMENTE OS TERMOS E CONDIÇÕES DE USO AQUI APRESENTADOS E TODOS OS OUTROS AVISOS QUE POSSAM APARECER EM OUTRAS PÁGINAS RELACIONADAS AO SERVIÇO BIA DO BRADESCO. AO ACESSAR E UTILIZAR OS SERVIÇOS AQUI DESCRITOS, O USUÁRIO CONCORDA COM O PRESENTE TERMO.

1. DEFINIÇÕES

1.1 Para facilitar a compreensão, seguem as definições de alguns termos dispostos neste documento:

a. Aplicativo Bradesco: software gratuito disponível para instalação em dispositivos móveis com sistemas operacionais IOS e Android, utilizado para disponibilização de serviços oferecidos pela Empresa.

b. Biometria: tecnologia de reconhecimento de identidade que utiliza as características do corpo de uma pessoa (como face, digitais do dedo, íris dos olhos, palma da mão dentre outras), ou sua voz. Por ser algo que caracterize a pessoa, diferentemente de senhas que são criadas, a biometria se torna um dos modos mais seguros de autenticação.

c. Central de Atendimento: atendimento telefônico (eletrônico e/ou personalizado) disponibilizado pelo Bradesco, cujos canais são indicados ao final deste Termo.

d. Dado Pessoal: toda e qualquer informação relativa a uma pessoa natural identificada ou identificável.

e. Disponibilidade: capacidade de acesso à informação gerada ou adquirida para qualquer finalidade, no momento que for necessário.

f. Dispositivos móveis: aparelhos com tecnologia para acesso à rede de telecomunicações, habilitados por uma operadora de serviços dessa área.

g. Operadora de Serviços de Telecomunicação e/ou provedores de acesso à internet: empresas prestadoras de serviços de telecomunicações devidamente habilitadas junto à ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações para prestação do serviço de telecomunicação.

h. Senha: meio de validação da identidade do Usuário para fins de acesso aos recursos ou serviços de processamento da informação dentro de um sistema ou ambiente eletrônico, representado por um conjunto de caracteres, de conhecimento único do Usuário.

i. SMS (*Short Message Service*): serviço de envio e recebimento de mensagens de texto por meio de aparelho celular.

j. Usuário: pessoa física que realizou o *download*, por meio da loja de aplicativos (IOS e Android) do seu dispositivo móvel.

k. Vírus: programa capaz de infectar outros programas e arquivos de um computador ou dispositivo móvel, expondo os seus Usuários a diversos riscos.

2. SERVIÇO BIA DO BRADESCO

2.1. A BIA do Bradesco é um serviço de inteligência artificial, disponibilizada de forma gratuita para dispositivos móveis, e tem o objetivo de esclarecer dúvidas dos usuários.

2.2. Por meio da BIA do Bradesco, o Usuário poderá efetuar perguntas relacionadas a informações genéricas sobre a BIA, informações sobre produtos e serviços do Banco Bradesco e informações sobre produtos e serviços da Bradesco Seguros.

2.3. Para utilização da BIA do Bradesco, os Usuários poderão acioná-la por voz ou texto, fundamento de "biometria" no item 1, por meio da plataforma de terceiro instalada em seu dispositivo móvel.

2.4. A inteligência artificial é um sistema evolutivo e seu aprendizado está condicionado à utilização pelos Usuários. O Usuário também está ciente de que, caso uma pergunta sua não seja respondida pela BIA, serão indicados os Canais de Atendimento disponíveis para a prestação de esclarecimentos ao Usuário.

2.5. Ao acionar o ícone correspondente ao microfone, o Aplicativo solicitará a permissão do Usuário para acesso ao microfone do dispositivo e reconhecimento de voz, caso essa permissão já não tenha sido concedida no momento do *download* ou da atualização do Aplicativo. A permissão possibilita ao Aplicativo captar a voz do Usuário após o acionamento do microfone, com a interpretação do seu questionamento, para prestação do serviço.

2.6. O Usuário não deve digitar ou verbalizar informações sigilosas, tendo em vista que o serviço prestado pela BIA do Bradesco não necessita dessas informações.

2.6.1. No caso de indisponibilidade sistêmica da solução de voz, será possível ao Usuário ter acesso ao Aplicativo da BIA do Bradesco por meio da interação via texto.

2.7. A BIA do Bradesco será disponibilizada a critério do Banco Bradesco, que possui a prerrogativa de desabilitá-lo a qualquer momento.

2.8. Os serviços da BIA do Bradesco estão disponíveis 24 horas (vinte e quatro horas) por dia, e ela também presta auxílio ao usuário em serviços bancários conforme horários definidos para cada produto ou serviço.

3. CUSTO DOS SERVIÇOS

3.1. O uso da BIA do Bradesco é isento de tarifas e apenas os serviços bancários com taxas já definidas serão cobrados.

3.2. Se o Bradesco vier a cobrar por serviços que são gratuitos, o Usuário será comunicado com 30 (trinta) dias corridos de antecedência da implantação das tarifas, podendo livremente optar pela manutenção ou rescisão da presente adesão.

3.3. O Bradesco, desde já, fica autorizado a debitar da sua conta as tarifas das transações feitas, cujos motivos e preços são divulgados nas agências e em ambientes eletrônicos do Bradesco (quando houver).

3.4. O Usuário está ciente de que as Operadoras de Serviços de Telecomunicação podem cobrar determinados valores pelo tráfego de dados em sua rede ou de mensagens SMS, devendo o Usuário se informar sobre as respectivas tarifas diretamente com as respectivas Operadoras de Serviços de Telecomunicação.

4. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES

4.1. Cabe unicamente ao Usuário obter os equipamentos e serviços necessários para acessar a BIA. O Bradesco não se responsabiliza por danos ou problemas decorrentes da demora, interrupção ou bloqueio nas transmissões de dados ocorridos por meio de quaisquer redes de telecomunicações.

4.2. O Bradesco não se responsabiliza pela descontinuidade na prestação dos serviços em decorrência de erros e mau funcionamento de equipamentos e sistemas públicos ou privados, por meio dos quais se utiliza o Usuário para acessar a BIA. Nesse caso, o Usuário deve tratar diretamente com as Operadoras de Serviços de Telecomunicação e/ou provedores de acesso à internet.

4.3. Eventuais problemas relacionados às plataformas e/ou equipamentos utilizados para o acesso da BIA não são de responsabilidade do Bradesco, devendo ser tratados pelos Usuários diretamente com os fornecedores dos equipamentos.

4.4. O Bradesco não garante a disponibilidade e continuidade do funcionamento da BIA, nem que seus serviços e conteúdos se encontrem disponíveis para todas as áreas geográficas. Quando for possível, o Bradesco avisará com antecedência acerca das interrupções no funcionamento de qualquer serviço, seja estes totais ou parciais.

4.5. Ainda que todos os mecanismos de segurança da informação sejam aplicados pelo Bradesco, o uso dos serviços só será seguro se o Usuário respeitar todas as regras de segurança quando da realização das transações e utilizações dos serviços. Sendo assim, o Usuário se obriga a usar os serviços de forma segura, sendo, portanto, o único responsável pelo manuseio incorreto dos tais serviços e eventuais prejuízos decorrentes de tal fato.

4.6. O Usuário não pode usar aparelhos de terceiros para acessar a BIA e/ou efetuar as transações aqui descritas, devendo fazer uso apenas de seu próprio aparelho, dentro dos requisitos mínimos de segurança aqui apresentados ou informados por meio dos canais de relacionamento do Bradesco.

4.7. O Usuário é responsável pela guarda segura de sua senha de acesso, assim como o manuseio seguro de seu dispositivo móvel, seja este um smartphone ou tablet, devendo inclusive evitar deixar seu dispositivo em qualquer local ou com outras pessoas.

4.8. O Usuário está ciente de que suas informações bancárias ou relativas a operações financeiras, enviadas pelo Bradesco para seu dispositivo móvel, são de sua responsabilidade, cabendo exclusivamente ao Usuário a proteção do sigilo dessas operações após estas terem sido enviadas para o Bradesco. O

acesso por terceiros àquelas informações, devido à inobservância destas recomendações de segurança por parte do Usuário, ou de uma conduta omissa ou negligente no tocante a guarda das informações ou de seu aparelho, será de responsabilidade única e exclusiva do Usuário, não caracterizando, em nenhuma hipótese, quebra de sigilo bancário por parte do Bradesco.

4.9. Ao acessar e usar a BIA, o Usuário compromete-se a não enviar ou transmitir dados ou informações, bem como não utilizar os serviços disponíveis, de modo que:

- a) Contrarie, de qualquer forma a lei e as condições de uso aqui determinadas;
- b) Contenha informações falsas, não verídicas, ofensivas, contra a ordem, a moral e os bons costumes ou que incentivem a prática de qualquer crime, inclusive a discriminação e o preconceito de raça, cor, religião ou ideologia política;
- c) Use palavras, termos, expressões, imagens, figuras, símbolos ou fotos obscenas ou pornográficas;
- d) Contenha vírus, fundamento de “vírus” no item 1, programas ou códigos que possam danificar dados, informações ou o funcionamento de outros dispositivos móveis, impedindo o uso normal da rede, do sistema ou dos equipamentos de terceiros;
- e) Viole ou ameace os direitos e os interesses de terceiros e do Bradesco.
- f) Contenha dados ou informações que possam causar danos, inutilizar, sobrecarregar ou prejudicar a prestação dos serviços e as informações disponibilizadas, impedindo seu uso normal por parte de outros Usuários.
- g) Falsifique, omita ou simule endereços IP, de rede ou correio eletrônico, na tentativa de ocultar identidade ou autoria, ou ainda responsabilizar terceiros inocentes.

4.10. O Bradesco não se responsabiliza pelo uso indevido, por quaisquer Usuários, das informações, dos instrumentos, dos e materiais disponibilizados e/ou usados nos serviços da BIA, para quaisquer que sejam os fins, sendo de inteira responsabilidade desses usuários as eventuais lesões a direito próprio ou de terceiros.

4.11. O Bradesco não se responsabiliza pelos danos e prejuízos de qualquer natureza que possam advir do uso indevido da BIA. O Usuário responderá pelos danos e prejuízos de qualquer natureza que o Bradesco ou terceiros possam sofrer em consequência do descumprimento de qualquer uma das obrigações em que o Usuário fica submetido por estes termos.

4.12. Considerando o tipo de tecnologia de cada dispositivo móvel, seja smartphone, tablet ou outros, dependendo do modelo e fabricante, o aparelho pode gerar perda de dados, não sendo o Bradesco, em hipótese alguma, responsável pelo dispositivo móvel.

4.13. Caso necessário, o Bradesco poderá solicitar ao Usuário autorização para realizar uma inspeção física em seu dispositivo móvel, no caso de haver a ocorrência de alguma situação de contingência envolvendo operações realizadas por meio da BIA.

4.14. O Bradesco se exime de qualquer responsabilidade pelas perdas e danos de toda natureza, que se possam ser atribuídas à presença de vírus ou de outros elementos incidentes no dispositivo do Usuário, sem qualquer participação do Bradesco, produzindo alterações no sistema de informática, documentos eletrônicos ou cadastros dos Usuário. Em nenhuma circunstância, o Bradesco, seus diretores ou empregados serão responsáveis por quaisquer danos, diretos ou indiretos, oriundos do uso inadequado dos serviços da BIA pelo Usuário ou decorrente de qualquer falha de desempenho, erro, omissão, interrupção, defeito ou demora na operação ou transmissão, vírus digital ou falha da linha ou do sistema.

5. DIREITOS AUTORAIS E PROPRIEDADE INTELECTUAL

5.1. Todo o conteúdo relacionado à BIA do Bradesco é de propriedade do Banco Bradesco, que o mantém e organiza, bem como todo o código fonte das páginas. A utilização de tal tecnologia por terceira pessoa não autorizada expressamente pelo Banco a fazê-lo será considerada uma violação aos direitos autorais e de propriedade intelectual, conforme o caso.

5.2. Todas as marcas comerciais incluídas nos serviços da BIA são de propriedade do Bradesco ou lhe foram concedidas sob licença ou autorização por seus titulares para a legítima utilização. As marcas do Bradesco presentes na BIA e nos serviços, bem como o nome de domínio que as abrigam, são bens intangíveis de propriedade do próprio Bradesco, que detém, portanto, o direito de exclusividade sobre seu uso. Assim, a utilização destes bens intangíveis por qualquer terceiro deverá estar expressa e formalmente autorizada sob as penas da lei.

5.3. Ainda, todos os gráficos, imagens, layouts e qualquer outro conteúdo contido nos serviços da BIA são propriedades do Bradesco, o qual detém a titularidade destes direitos patrimoniais. O Bradesco é o titular da totalidade do conteúdo veiculado nos serviços, assim como a respectiva programação, conteúdo multimídia e base de dados.

5.4. Ao acessar os conteúdos da BIA do Bradesco, o Usuário declara que irá respeitar todos os direitos de propriedade intelectual e industrial, os decorrentes da proteção de marcas registradas, bem como de todos os direitos referentes a terceiros que porventura estejam, ou estiveram, de alguma forma, disponíveis em tais serviços. O simples acesso à BIA do Bradesco não confere ao Usuário qualquer direito de uso dos nomes, títulos, palavras, frases, marcas, patentes, obras literárias, artísticas, lítero-musicais, entre outras, que nele estejam, ou estiveram, disponíveis.

5.5. A reprodução dos conteúdos descritos anteriormente está proibida, salvo prévia autorização por escrito do Banco Bradesco ou caso se destinem ao uso exclusivamente pessoal do próprio Usuário, sem que, em qualquer circunstância, o Usuário adquira qualquer direito sobre os mesmos.

5.6. O Usuário assume toda e qualquer responsabilidade, de caráter civil e/ou criminal, pela utilização indevida das informações, textos, gráficos, marcas, obras, enfim, de todo e qualquer direito de propriedade intelectual ou industrial presentes na BIA do Bradesco.

6. VIGÊNCIA

6.1. O prazo de vigência deste termo é indeterminado, sendo certo que valerá o registro do primeiro acesso à BIA pelo Usuário, como ratificação deste Termo.

7. DISPOSIÇÕES GERAIS

7.1. O Usuário está ciente de que a funcionalidade de conectividade sem fio (ex: bluetooth, Wi-Fi) ativa pode tornar seu dispositivo mais vulnerável e suscetível a ataques de agentes mal-intencionados, envio de vírus e arquivos maliciosos, devendo, portanto, sempre que possível, manter a mesma desabilitada.

7.2. A tolerância do eventual descumprimento de quaisquer das cláusulas e condições do presente Termo não constituirá novação das obrigações aqui estipuladas e tampouco impedirá ou inibirá a exigibilidade das mesmas a qualquer tempo.

7.3. Todas as consultas e transações efetuadas por meio da BIA serão registradas pelo Bradesco e estarão sujeitas ao seu monitoramento para fins de performance da ferramenta e para que possamos melhorar a sua experiência durante o uso do nosso canal. Tais registros serão considerados como provas a serem utilizadas para fins, se necessário.

7.4. Sem prejuízo da vigência estabelecida no item 6, o Banco Bradesco poderá divulgar notificações ou mensagens por intermédio da BIA do Bradesco para informar ao Usuário sobre mudanças neste Termo, ou outros assuntos relevantes.

7.5. O Usuário está ciente de que o Bradesco, quando for necessário, para a execução do serviço disposto no presente Termo ou quando do interesse do Usuário, poderá se comunicar com o mesmo, por meio de correspondência física, SMS, push, e-mail, celular, bem como por meio da Central de Atendimento ao Internet Banking e Bradesco Celular ou qualquer outra forma de contato futuro.

7.16. Para assegurar a eficácia e segurança no cumprimento das normas aqui presentes, o Bradesco se reserva no direito, quando achar conveniente, efetuar o registro em cartório deste documento ou procurar qualquer outro meio que lhe garanta máxima proteção legal.

7.17. O Bradesco poderá rescindir este Termo a qualquer momento, sem direito a compensações ou indenizações, mediante comunicação com até 30 (trinta) dias corridos de antecedência, contados do recebimento do comunicado pelo Usuário.

7.18 O Bradesco poderá rescindir este Termo, imediatamente, independentemente de qualquer aviso ou notificação prévia, no caso de suspeita ou utilização indevida da BIA, para a própria segurança do Usuário e a único e exclusivo critério do Bradesco.

7.19. Ao utilizar a BIA do Bradesco, o Usuário aceita e concorda com todas as cláusulas e condições deste Termo, devendo sempre verificá-los previamente à utilização dos serviços.

7.20. Este Termo é somente para uso e acesso aos serviços da BIA, sendo necessário verificar também as cláusulas e condições dos seguintes documentos acordados entre o Usuário e o Bradesco:

- Ficha proposta de abertura de contas de depósitos;

- Regulamento de abertura de contas de depósitos, produtos e serviços (pessoa física);
- Termo de adesão a produtos e serviços (pessoa física);
- Regulamento da utilização dos Cartões de Crédito Bradesco; e
- Proposta para adesão ao Cartão de Crédito Bradesco

8. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

8.1. O Bradesco respeita o caráter confidencial de todos os dados pessoais que lhe são confiados, bem como a privacidade e a proteção de dados pessoais daqueles que se relacionam conosco.

8.2. O Bradesco declara que os registros de acesso, bem como o registro de dados pessoais do Usuário, ou qualquer outra atividade que envolva o tratamento de dados pessoais, será feita em observância à privacidade, à proteção de dados pessoais e ao sigilo das comunicações privadas, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018), da Diretiva de Privacidade da Organização Bradesco, do Aviso de Privacidade da BIA - Plataforma de Assistente Pessoais de Terceiros e das demais legislações aplicáveis sobre o tema.

8.3. O Usuário está ciente de que o Bradesco poderá coletar, usar e armazenar seus dados pessoais, nos termos da legislação vigente, do Aviso **[de Privacidade e Diretiva de Privacidade da Organização Bradesco](#)**.

8.4. Os respectivos registros são mantidos pelo Bradesco sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, pelo prazo legal.

8.5. Para obter maiores informações sobre o tratamento dos seus dados pessoais pelo **Banco Bradesco e Bradesco Seguros**, consulte a nossa **Diretiva de Privacidade**, disponível em <https://www.bradescoseguranca.com.br>.

9. LEI APLICÁVEL E JURISDIÇÃO

9.1. Este Termo rege-se pela legislação da República Federativa do Brasil, ficando eleito o foro do domicílio do Usuário, desde que em território nacional, para dirimir eventuais questões relacionadas e/ou oriundas da utilização dos serviços regulados por este Termo.

10. DÚVIDAS

10.1. Em caso de dúvidas relacionadas aos serviços da BIA, ligue para a nossa

Central de Atendimento pelo telefone 11 4002 0022.

Alô Bradesco SAC - Serviço de Apoio ao Cliente

Cancelamentos, reclamações e informações - **0800 704 8383**

Deficiente auditivo ou de fala - **0800 722 0099**

Atendimento 24 horas.

Ouvidoria - 0800 727 9933

Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto em feriados.

Atualização: 05.10.2020

Versão: 01.0

Banco Bradesco

Todos os direitos reservados.