

Limites e Restrições da BM2

Este Documento regula as restrições no uso, os limites de cargas, retiradas e de transações da conta BM2 (conforme definições no final deste Documento), os deveres, responsabilidades e procedimentos diante de irregularidades detectadas na conta BM2.

Atualizado em 16 de julho de 2021

1. Obrigações Legais. Ao aderir ao Contrato, o Cliente terá se obrigado a observar a legislação brasileira pertinente aos pagamentos, serviços do BM2, a contas pré-pagas e, também, as disposições deste Documento.

2. Capacidade e Informação. Em boa fé, o BM2 assumirá que são corretas e verdadeiras, as informações prestadas pelo Cliente **(a)** para obter e usar a conta BM2, **(b)** para que Dependente opere a conta BM2 e/ou **(c)** para elevar o nível de serviços da conta BM2. A pessoa física que for utilizar a conta BM2 deverá, mesmo depois de abri-la, comprovar sua capacidade e/ou financeira na forma das normas regentes de contas pré-pagas e da civil, as suas informações cadastrais que prestou.

2.1. Dependente. O Cliente assegura a capacidade civil de seu Dependente e isoladamente responde por seus atos ou omissões ao operar ou a transacionar com conta BM2, principalmente o Cliente Pessoa Jurídica.

2.2. Pessoa Jurídica. O Cliente pessoa jurídica necessariamente designará pelo menos um Dependente (“Operador”) para transacionar com a conta BM2, ato em que implica em conceder para ele poderes bastantes para autorizar pagamentos e dar quitação, para agir e movimentar a conta BM2, sob exclusiva responsabilidade, encargo, ordem e risco do mesmo Cliente pessoa jurídica, o qual ratificará essa outorga de poderes, se e quando o BM2 lhe solicitar.

2.3. Documentos. O BM2 **pode exigir a comprovação das informações prestadas pelo Cliente com documentos**, mesmo depois de liberar acesso à conta BM2. Através de um dos Meios de Comunicação, o Cliente remeterá as informações e documentos necessários a essa comprovação cadastral na conta BM2, os quais só serão aceitos, se estiverem legíveis e forem reconhecidos pelo processamento e/ou pelos analistas do BM2.

3. BM2. O Cliente só pode ter uma única conta BM2; se constatado que detém mais de uma, **a(s) posterior(es) à primeira será(ão) imediatamente encerrada(s)** e o Cliente será avisado do fato através de um dos Meios de Comunicação; sem prejudicar as demais medidas aplicáveis, o saldo nela(s) existente será disponibilizado para devolver a quem abasteceu a conta BM2 encerrada ou para o Cliente transferi-lo para a sua conta BM2 mais antiga.

3.1. Carga e Recarga. O Cliente abastecerá a sua conta BM2 apenas utilizando as formas disponíveis no Site BM2/Aplicativo BM2, sendo que:

(a) Se utilizar qualquer outro mecanismo, sem a prévia anuência do BM2 conferida por escrito, **os valores transferidos podem não ser reconhecidos pelo BM2, e**

- implicará em pesquisa que consumirá um mínimo de trinta (30) dias** para serem identificados nas contas corporativas e nos necessários ajustes contábeis e financeiros;
- (b) O Cliente sempre abastecerá a sua conta BM2 em moeda nacional e, quando destinado a transações em moeda estrangeira atenderá o Documento **Uso no Exterior**;
 - (c) **Somente depois de o crédito ter sido compensado a favor do BM2, é que os valores abastecidos estarão disponíveis para o Cliente**, o que depende do Banco Parceiro, da Bandeira conforme o caso, e do prazo operacional necessário para conferência e validação da carga ou recarga;
 - (d) A carga ou recarga da conta BM2 **está sujeita a periodicidade intermediária mínima e os limites máximos de valores admitidos** (consulte através dos **Meios de Comunicação**).

3.2. Saques. O Cliente pode retirar os valores que tiver abastecido na conta BM2, observando eventuais parâmetros definidos e informados no Site BM2/Aplicativo BM2, em equipamentos ou terminais de Parceiro ou da Bandeira, serviço que é tarifado (veja **Tarifas Aplicáveis**).

4. Limites e Revisão. Sem prejudicar aqueles que já foram deferidos para o Cliente, os limites e os níveis de serviços da conta BM2 são mensalmente revisados, e alterados sob conveniência do BM2 quando necessário, estando disponíveis nos Meios de Comunicação. Caso a alteração se imponha: **(a) por motivos de segurança**, o BM2 buscará contatar o Cliente para orientar e/ou receber instruções, dentro da urgência que a situação determina; **(b) por determinação legal, normativa** ou por **recomendação regulatória**, o Cliente será previamente informado por um dos Meios de Comunicação com antecedência mínima de quinze (15) dias de sua implantação.

4.1. Cada nível de serviços da conta BM2 determina os valores, individuais e totais, admitidos para o Cliente abastecê-la (incluindo sem restringir Carga/Recarga) e/ou promover retiradas (incluindo sem limitar Pagamentos/Transferências), sendo que:

- (a) **Para elevar o nível de serviços** ou manter aquele que lhe foi deferido da sua conta BM2, o Cliente deverá prestar as informações e/ou documentos, que lhe serão requeridos, o que está sujeito a avaliação prévia;
- (b) O nível de serviços da conta BM2 são periodicamente modificados e consideram as informações cadastrais comprovadas pelo Cliente e o volume de suas transações feitas através da conta BM2;
- (c) Ao constatar discrepâncias no comportamento de uso ou no volume de transações do Cliente, a conta BM2 pode ser bloqueada enquanto se promovem as apurações pertinentes;
- (d) Eventuais **limites de valores para transações** e/ou **para manutenção de saldo** na conta BM2 serão informados no demonstrativo dela, através do Site BM2/Aplicativo BM2.

5. Movimentação da conta BM2. Em boa-fé o BM2 acreditará que as ordens de pagamento determinadas pelo Cliente e os abastecimentos (carga) que ele fizer tem origem e finalidade legítimas.

5.1. Comando. Sempre será em caráter irrevogável e irretroatável para todos os fins e efeito de direito a ordem do Cliente de realizar carga ou recarga, retirada, promover pagamento ou transferência na sua conta BM2; cabe ao BM2 apenas aferir e operacionalizar

essas transações comandadas. Se os recursos existentes e disponíveis na conta BM2 forem insuficientes aos pagamentos ou às retiradas aí incluindo as tarifas aplicáveis, no momento em que o Cliente aos comandou, a transação requerida não será consumada.

5.2. Reclamação. O Cliente poderá questionar, por escrito, os lançamentos dos demonstrativos através dos Meios de Comunicação, em até noventa (90) dias corridos a contar da data de cada lançamento; findo este prazo, o lançamento estará aceito e aprovado pelo Cliente, para todos os fins reconhecidos pela Lei, com ressalva ao direito de repetição do indébito, no prazo legal. O BM2 terá até trinta (30) a partir da recepção desse pedido para apurar e promover os eventuais acertos; caso a transação questionada seja elegível a furto ou fraude, o prazo da investigação será ampliado e o Cliente será informado do ocorrido. Os avisos e informações serão transmitidos através de um dos Meios de Comunicação.

5.3. Responsabilidade e Erros. Isentando o BM2, **cabe exclusivamente ao Cliente identificar se o destinatário e receptor de seus recursos é o desejado e se há saldo disponível na sua conta BM2 bastante para o débito do valor dessas transações com respectivas tarifas aplicáveis.** Se o Cliente comandar pagamento ou transferência para pessoa ou para conta BM2 não desejados ou se o destinatário não der lhe continuidade por qualquer motivo (**inclusive por erro de cadastramento do comando**):

- (a) As **tarifas da conta BM2** (veja **Tarifas Aplicáveis**) **serão aplicadas e debitadas, porque o serviço foi prestado** para o Cliente e somente não se consumou por fato sob controle, atenção e decisão dele;
- (b) O Cliente, através de um dos Meios de Comunicação, poderá solicitar providências ao BM2 para tentar reparar o erro dele ou realizar nova transação substituta;
- (c) O BM2 terá até trinta (30) dias a contar da data da solicitação de providências do Cliente, para buscar soluções, informando ao destinatário ou ao receptor dos recursos do Cliente (veja **Política de Privacidade**) sobre o evento. O Cliente está ciente de que esse receptor, sob exclusivo juízo e conveniência dele, poderá negar permissão para que a conta BM2 dele seja debitada para devolver recursos.

5.3.1. Estorno. O Cliente pode requerer que as transações de compras com cartão não reconhecidas e supostamente fraudulentas sejam estornadas, no prazo fixado para apresentar reclamações, devendo apresentar os documentos que lhe forem solicitados visando análise prévia, estorno esse que obedecerá aos prazos operacionais da Bandeira para, quando for o caso, consumá-lo, sendo que:

- (a) Apurado que o Cliente não é responsável pela transação questionada, o seu valor será creditado conta BM2 dele, unicamente o valor questionado, sem qualquer acréscimo ou qualquer ressarcimento, nem cobrança de qualquer tarifa;
- (b) **A transação pode ser estornada em confiança, desde que, se verificado que a transação questionada realmente é de responsabilidade do Cliente, o valor será lançado novamente na sua conta BM2, de imediato, sendo também debitados encargos sobre essa quantia até a sua liquidação, e da tarifa aplicável** (veja **Tarifas Aplicáveis**). Esses encargos visam repor o poder aquisitivo da moeda e o ressarcimento ao BM2, os custos da correção do equívoco do Cliente, quais sejam: correção monetária pelo IGP-m da Fundação Getúlio Vargas, juros moratórios de 1% ao mês ou fração de mês e multa Penitencial de 2% sobre o valor corrigido e os eventuais tributos incidente, a exemplo, mas sem limitar IOF.

5.4. Saldo Negativo. A conta BM2 não admite empréstimos, nem adiantamentos por sua própria natureza, portanto, **em nenhum momento o BM2 voluntariamente adiantará recursos para o Cliente**, sendo assim:

- (a) **Bloqueio** — Se o saldo da conta BM2 for ultrapassado por débitos de responsabilidade do Cliente, até por falha operacional ou sistêmica: (i) **o valor do excesso**, pago pelo BM2, **será imediatamente debitado na conta BM2, haja recursos nela ou não**; (ii) **o Cliente deverá imediatamente repor o valor excedido**, ciente de que se o saldo disponível na conta BM2 **permanecer insuficiente para quitar esse excesso, o BM2 poderá bloquear o seu uso**;
- (b) **Negativação** — Se o BM2 for **obrigada a acatar débito de quantia que ultrapasse o seu saldo disponível, mesmo por determinação de estorno** (*charge back*) comandada por Bandeira ou por Banco, por iniciativa de Cliente ou de pessoas de seu relacionamento, inclusive judicialmente, o BM2 poderá incluir o **Cliente nos órgãos de proteção ao crédito**, sem prejudicar o fixado na letra a. Bloqueio, **caso não seja imediatamente ressarcida pelo Cliente**;
- (c) **Acréscimos** — Independente do bloqueio e da negativação acima indicados, **o ressarcimento ao BM2 do valor devido pelo Cliente, será promovido por qualquer mecanismo, inclusive judicial, com os acréscimos legais e penais (correção monetária (IGP-M ou equivalente a ele, na sua eventual falta), juros de mora de 1% ao mês ou fração e multa de 2% mais despesas de cobrança) e tributos incidentes** (se e quando for o caso, mas sem limitar, IOF ou equivalente) **até sua liquidação**.

5.4.1. No caso de moeda estrangeira que o Cliente tenha abastecido na conta BM2 e/ou em Cartão que a represente desde já o Cliente autoriza o uso desses recursos para repor o saldo negativo, mediante operação de cambio mandatária, com aplicação das tarifas e tributos incidentes (veja o Documento **Uso no Exterior**), utilizando a taxa de câmbio informada no Site BM2/Aplicativo BM2 que será compatível com a taxa média de mercado para operações de varejo com pessoas físicas, podendo, em determinados dias ser superior ou inferior à taxa média divulgada pelo Banco Central.

6. Procedimentos de Segurança. Através de um dos Meios de Comunicação o Cliente imediatamente comunicará por escrito ou por telefone, o eventual EXTRAVIO, FURTO, ROUBO ou suspeita de ocorrência de FALSIFICAÇÃO, FRAUDE ou de USO INDEVIDO de seus dados e informações, da sua Senha da sua conta BM2 e/ou do Cartão (físico ou virtual) que a represente, em até dois (2) dias úteis posteriores à data do lançamento feito na sua conta BM2.

6.1. Exclusivamente nos casos de perda, roubo e furto do Cartão que representa a conta BM2, onde ocorreram transações por terceiros sem a devida autenticação por Senha do cliente, esse Cartão poderá ser cancelado a pedido do Cliente, e o valor das transações estará apto a ser estornado depois da necessária análise, desde que promovido o aviso no prazo aqui previsto neste item 6. **É de responsabilidade do Cliente as transações realizadas, mesmo por terceiros, fora deste período, bem como as autenticadas por Senha. A emissão de Cartão substituto (2ª via) é tarifada** (veja **Tarifas Aplicáveis**).

6.2. A partir da hora da recepção do aviso, o BM2 providenciará o bloqueio do acesso à conta BM2, buscará as medidas tendentes a reduzir eventuais prejuízos, dará início

à apuração da ocorrência, com o concurso da força policial se necessário, sendo que a responsabilidade do Cliente subsiste em relação às transações que houve celebrado até esse aviso, porque as mesmas utilizam a Senha para serem validadas.

6.3. O comportamento habitual de uso da conta BM2 é monitorado; caso ocorram indícios ou suspeita de uso indevido da conta BM2 ou desvios significativos no padrão de comportamento do Cliente, o BM2 buscará contatá-lo para se certificar se as transações estão sendo realizadas sob sua vontade ou sua Ordem; **se este contato não se consumir por qualquer motivo, preventivamente o acesso e as transações da conta BM2 e/ou o Cartão que a representa poderão ser suspensos ou bloqueados até o término da averiguação.** O Cliente pode evitar este procedimento se avisar previamente pelos Meios de Comunicação que irá realizar operações fora do padrão.

6.3.1. Para **segurança e sua própria proteção o Cliente, e o Dependente quando for o caso, obrigam-se a: memorizar a senha e mantê-la em sigilo, não a informando a terceiros e a nunca anotar ou guardar a senha com o Cartão, o qual permanecerão guardado em local seguro, nunca permitindo o uso por terceiros.**

6.3.2. O Cliente para sua segurança pode alterar e cadastrar nova Senha do cartão através de equipamentos ou terminais de Parceiros ou da Bandeira e a alteração da Senha de acesso ao Site/Aplicativo, pode ser realizada no próprio Site/Aplicativo; o serviço pode ser tarifado (veja **Tarifas Aplicáveis**).

6.3.3. O Cliente deverá contatar a Central de Relacionamento para se orientar sobre o procedimento a adotar; o **Cliente obriga-se a colaborar com as averiguações aqui previstas e com a solução a ser obtida, fornecendo todos os documentos, comprovantes e informações requeridos que dispuser sobre o assunto. Enquanto as averiguações estiverem curso, a movimentação da conta BM2 poderá ser bloqueada.**

7. Vedações. O Cliente não poderá utilizar a conta BM2 para atuar em qualquer meio fraudulento ou que constitua simulação (Código Civil, Art. 167, §1º); nem para liquidar dívida de jogos, inclusive virtuais (na Internet); nem para transações vedadas pela legislação em vigor; o Cliente assume a **única e exclusiva responsabilidade, civil e penal pela inexatidão das informações ou documentos que fornecer e pelo que praticar em violação do disposto neste Documento e/ou do Contrato**, e também pelos eventuais prejuízos que forem acarretados ao BM2 ou a terceiros, sem prejuízo da rescisão da sua adesão ao Contrato, com cancelamento da conta BM2.

7.1. O Cliente, por si e por seus Dependentes, obriga-se a não utilizar as facilidades disponibilizadas pelo Site BM2/Aplicativo BM2, para praticar quaisquer atos ou ações que envolvam:

- (a)** Obter ou utilizar informações de terceiros ou de usuários de outras Contas BM2, a que tenha tido acesso, principalmente em transações que violem ou possam violar a Lei;
- (b)** Violar a Lei (brasileira ou do local onde esteja disponível o serviço), inclusive as que regem a transmissão de dados, a preservação da moral, da honra e dos bons costumes e/ou que protegem a vida privada, a imagem, a intimidade pessoal e familiar, a autoria e propriedade, inclusive intelectual;

- (c) Transmitir mensagens utilizando linguagem ou termos chulos, ofensivos, obscenos, discriminatória de sexo, de raça ou religiosa; ou ainda propagar material calunioso, injurioso, difamatório, prejudicial, abusivo, ameaçador, informativo de atividades ilegais ou que incitem o crime ou de qualquer outra atividade censurável;
- (d) Remeter material publicitário não solicitado, inclusive *spam*, *junk mail* ou correntes de correspondência (*chain letters*) ou mala direta, corrente ou pirâmide;
- (e) Atividades e/ou transações potencialmente fraudulentas ou suspeitas.

7.2. O BM2 poderá, mas não está obrigada a previamente buscar o Cliente para aclarar a ocorrência: (i) de qualquer dos fatos citados no item anterior; (ii) de violação do disposto no Documento **Termo de Uso do Site e Aplicativo**; (iii) de indícios de violação deste Contrato.

7.2.1. Os esclarecimentos prestados são essenciais para restaurar a confiança e a boa-fé que pautam os serviços e para evitar agravamento de prejuízos, mas não prejudicam a rescisão da adesão. Mesmo preservando o sigilo (veja **Política de Privacidade**), o BM2 compartilhará as informações que disponha, inclusive sobre o Cliente e sua movimentação da conta BM2 e/ou sobre os documentos relacionados se tiver a boa fé de que o acesso ou essa divulgação é razoavelmente necessário para: (a) satisfazer qualquer Lei, regulamento, processo judicial ou investigatório de autoridade constituída ou solicitação governamental aplicável, (b) fazer cumprir o Contrato, incluindo a investigação de possíveis violações, (c) detectar, prevenir ou lidar com questões de fraude, segurança ou assuntos técnicos, ou (d) proteger contra o iminente risco a direitos, propriedade ou a segurança do BM2, do Site BM2/Aplicativo BM2, de usuários de seus serviços ou do público, na forma permitida pela Lei.

8. Disputas. O caráter sigiloso da conta BM2 estende-se a todos os usuários (veja **Política de Privacidade**) sendo o Cliente o único responsável por suas interações com esses demais usuários. O BM2 poderá, mas não tem qualquer obrigação de monitorar essas interações, nem intermediará eventuais discussões ou disputas entre usuários, incluindo o Cliente e Dependentes ou com locais onde estes últimos adquiriram produtos ou serviços.

9. Aquisições/Compras. Se tive qualquer reclamação relacionada aos produtos ou serviços adquiridos mediante uso dos pagamentos feitos com a conta BM2, o Cliente ou Dependente, conforme o caso, deverá se dirigir exclusiva e diretamente ao estabelecimento, porque o BM2 não garante qualidade, quantidade ou defeitos de bens ou serviços adquiridos, nem por qualquer diferença de preço, nem mesmo por eventual restrição desses locais ou comércio quanto ao uso da conta BM2 ou do Cartão que a representa. O valor da aquisição feita pelo Cliente será integralmente debitado na conta BM2, no momento em que receptionar a informação transmitida pelo estabelecimento comercial ou prestador de serviços. **Qualquer cancelamento de compra deverá ser comandado pelo vendedor do bem ou do serviço.**

9.1. Pré-autorizações. Quando o Cliente celebrar reservas de hotel, aluguel de veículos e/ou qualquer transação que constitua pré-autorização, o valor dela será imediatamente lançado na conta BM2, bloqueado, até que o estabelecimento confirme a transação, a qual poderá superar em até vinte por cento (20%) do valor assim bloqueado. A responsabilidade pela pré-autorização e confirmação da transação, assim como pelo seu cancelamento, é do estabelecimento. O Cliente deverá manter saldo disponível na conta BM2 e/ou no Cartão que a representa, bastante para receptionar esse débito pré-autorizado para que incorrer no previsto no item 5.4 deste Documento.

9.2. Compras pela Internet. Ao realizar compras de bens ou de serviços pela Internet ou pelo telefone, conforme o caso a **transação poderá estar sujeita a uma confirmação, a ser promovida através do celular cadastrado na conta BM2** ou outro mecanismo ou dispositivo de segurança disponibilizado pelo BM2, **no ato de sua realização.**

9.3. Cancelamento de Compras. No caso de cancelamento de qualquer operação ou de pré-autorização de aquisição, o Cliente deverá obter do vendedor, no ato, o comprovante do cancelamento.

TERMOS DEFINIDOS E UTILIZADOS NO CONTRATO

São termos definidos neste Contrato, utilizados no singular ou no plural, no masculino ou no feminino, cuja citação implica no seguinte entendimento:

Bandeira É a entidade habilitada pelo BM2 cujas normas e regulamento operacional também regerão o uso da conta BM2 nas transações por ela admitidas, inclusive saques e pagamentos, e proprietária do arranjo de pagamentos (conforme definido pelo Banco Central do Brasil) que permite a emissão do Cartão que represente a conta BM2 e a sua utilização em saques, pagamentos de compras feitas em estabelecimentos afiliados a ela. São Bandeiras: a Mastercard, a Visa International, entre outros arranjos de pagamentos na forma da Lei. Também é Bandeira, o próprio BM2 sem constituir arranjo de pagamentos.

Cliente.....É a pessoa física ou jurídica que aderiu e se subordinou a este Contrato e preencheu o seu cadastro no Site BM2/Aplicativo BM2 com as informações válidas ali requeridas (inclusive CPF ou CNPJ conforme o caso, telefones e e-mail), e que foi habilitada a utilizar os serviços da conta BM2.

BM2.....É a denominação mercadológica que o BM2 atribui à sua prestação de serviços de disponibilizar meios de pagamentos e de administrá-los, na forma deste Contrato, por conta, ordem, risco e responsabilidade do Cliente. A conta BM2 pode ser representada por cartão plástico ou virtual habilitado pela Bandeira.

Dependente.....É a pessoa física que pode utilizar o BM2 e comandar pagamentos, sob responsabilidade, ordem, conta e risco do Cliente.

Meios de Comunicação São os canais para troca de informações com o Cliente: os mecanismos de comunicação do Site BM2/Aplicativo BM2; o e-mail remetido para o endereço eletrônico que o Cliente cadastrou no Site BM2/Aplicativo BM2; o e-mail de Cliente remetido para o endereço do BM2 informado no Site BM2/Aplicativo BM2 (o "Fale Conosco") as mensagens privativas transmitidas pelo Cliente ou pelo BM2 para ele (a mensagem Inbox) através da página da Rede Social Facebook da Conta BM2; a correspondência remetida para endereço físico que o Cliente cadastrou no Site BM2/Aplicativo BM2 ou para endereço físico do BM2; a mensagem eletrônica (inclusive SMS para celulares do Cliente e/ou de Dependente); a Central de Relacionamento do BM2 e os anúncios na mídia falada ou escrita.

Parceiro.....É a pessoa física ou jurídica que se habilitou junto ao BM2, para receber pagamentos e transferências, comandados por Cliente através da conta BM2. Parceiro pode conjugar seus serviços à Conta BM2, os quais serão prestados sem ingerência do BM2 e regidos pela legislação pertinente, a exemplo, sem limitar: Bandeira, lojistas, instituições bancárias, de ensino e concessionárias de serviço público, e/ou de transporte de passageiros.

Senha.....É o código que, cadastrado pelo Cliente no Site BM2/Aplicativo BM2, para todos os fins e efeitos de direito, da Lei e deste Contrato, constitui sua assinatura por meio eletrônico, e que expressa e confirma a vontade, a anuência e sua autorização, ou de seu Dependente se for o caso, em operações da conta BM2, ainda que não tenha dado seu expresso, prévio e/ou escrito consentimento.

BM2..... Instituição de pagamentos, que instituiu este Contrato e que administra a BM2: BM2 SOLUÇÕES FINANCEIRAS LTDA, com sede na Rua Esperia, 30, Sala 1 Jardim Paulista/SP, CEP 01.433-060, inscrita no CNPJ sob o número 40.607.696/0001-33.

Site BM2/Aplicativo BM2.....É o sítio na Internet (www.bm2bank.com) destinado à operação do BM2 sob segurança de acesso e composto de sistemas de processamento do BM2, a quem pertence as marcas, imagens, aplicativos, programas e/ou respectivas licenças de uso nele utilizadas e correspondentes direitos autorais e patrimoniais.