

# Termos de Uso AQBANK +Multi e Conta de Pagamentos



Estes Termos de Uso da AQBANK +MULTI, rege as condições de uso da plataforma web, aplicativos mobile iOS e Android, Cartão de plástico, cartão virtual de benefícios Aqbank Mastercard e carteira digital que compõem o ecossistema da plataforma Aqbank +Multi, para gestão de benefícios trabalhistas concedidos por empresas contratantes da plataforma para uso de seus colaboradores, estagiários, sócios e contratados PJ. E, em conjunto com a Política de Privacidade Aqbank +Multi <https://cdn.aqbank.com.br/termos-legais/aqbank-multi/politica-de-privacidade.pdf> (“Política de Privacidade”), estes termos e condições de uso (“Termos de Uso”), estabelecem os termos e as condições aplicáveis aos usuários da Plataforma Aqbank +Multi - pessoas físicas titulares de Contas Aqbank e Cartões Aqbank Benefícios Mastercard (“Usuários”).

A empresa prestadora dos benefícios AQBANK MULTIBENEFICIOS PAGAMENTOS S.A (“AQBANK +MULTI”), sociedade empresária anônima fechada, com sede na Rua Tabapuã, nº 145, 10º. andar, Itaim Bibi, Cep 04533-010, na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, devidamente inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (“CNPJ”) sob o nº 48.096.644/0001-51 e AQBANK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS LTDA, sociedade empresária limitada, com sede na Rua Tabapuã, nº 145, 10º. andar, Itaim Bibi, Cep 04533-010, na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, devidamente inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (“CNPJ”) sob o nº 00.377.239/0001-85, autorizada como facilitadora de pagamentos pelo Programa de Amparo ao Trabalhador (“PAT”) sob o registro nº 220785781, são detentoras de uma plataforma que faz a gestão de benefícios trabalhistas para colaboradores e prestadores de serviços de empresas usuárias contratantes da plataforma para a gestão de benefícios de diferentes categorias, e permite que os colaboradores e prestadores de serviços façam a gestão de seus benefícios diretamente por meio do aplicativo para dispositivos móveis (“Plataforma Aqbank +Multi”).

## 1. ACEITAÇÃO DESTES TERMOS DE USO

AO CLICAR NA CAIXA “EU LI E ESTOU CIENTE DO TEOR DESTES TERMOS DE USO”, OU UTILIZAR OS SERVIÇOS DA **AQBANK +MULTI**, VOCÊ CONCORDA E ACEITA EXPRESSA E INTEGRALMENTE COM ESTES TERMOS DE USO. SENDO ASSIM, RECOMENDAMOS A LEITURA ATENTA DESTES TERMOS DE USO, BEM COMO DE SUAS EVENTUAIS ATUALIZAÇÕES, ANTES DE ACESSAR OU USAR A PLATAFORMA **AQBANK +MULTI**. CASO VOCÊ NÃO CONCORDE COM ESTES TERMOS DE USO OU COM A NOSSA POLÍTICA DE PRIVACIDADE, VOCÊ NÃO PODERÁ UTILIZAR OU ACESSAR A PLATAFORMA **AQBANK +MULTI**.

## 2. ALTERAÇÃO A ESTES TERMOS DE USO

2.1. A **AQBANK +MULTI** PODERÁ, A QUALQUER MOMENTO, ALTERAR ESTES TERMOS DE USO, MEDIANTE PUBLICAÇÃO DA VERSÃO ATUALIZADA NO APLICATIVO OU NA PLATAFORMA **AQBANK +MULTI**. ATUALIZAÇÕES QUE IMPLIQUEM EM ALTERAÇÃO MATERIAL DOS DIREITOS DO USUÁRIO SERÃO COMUNICADAS AO USUÁRIO MEDIANTE (1) ENVIO DE COMUNICAÇÃO AO ENDEREÇO DE E-MAIL DO USUÁRIO CADASTRADO NA PLATAFORMA **AQBANK +MULTI**; (2) AVISO NO MOMENTO DE ACESSO À PLATAFORMA **AQBANK +MULTI**; E/OU (3) COMUNICAÇÃO DE QUALQUER OUTRA FORMA AOS USUÁRIOS.

2.2. As atualizações destes Termos de Uso entrarão em vigor na data de sua publicação, a não ser que seja informado em sentido diverso. Se você continuar a usar a Plataforma Aqbank +Multi após o início da vigência da nova versão destes Termos de Uso, significará que você concordou com estes Termos de Uso alterados ou atualizados sem nenhum tipo de ressalva.

2.3. Para fazer uso dos serviços oferecidos pela Plataforma Aqbank +Multi, o Usuário deverá ter 18 (dezoito) anos ou mais, ser residente no Brasil, e possuir inscrição ativa e regular no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) junto à Receita Federal.

2.4. Menores de 18 (dezoito) anos deverão ser assistidos por seus responsáveis legais, por meio do preenchimento da autorização por escrito de seus responsáveis, nos termos da legislação vigente, estando o menor de idade sob sua autoridade e em sua companhia.

### 3. PLATAFORMA AQBANK +MULTI E VINCULAÇÃO DO USUÁRIO

#### 3.1. Plataforma Aqbank +Multi

3.1.1. A Aqbank +Multi é uma empresa cujo objetivo é simplificar o dia-a-dia do trabalhador brasileiro, permitindo que empresas concedam benefícios de diferentes categorias aos seus empregados e prestadores de serviços, e que estes possam gerir seus benefícios diretamente através da Plataforma Aqbank +Multi

3.1.2. A conta Aqbank +Multi é uma conta de pagamento de fácil utilização, que possibilita ao Usuário receber benefícios de seu Empregador e pagar contas, entre outros serviços de pagamento (“Conta Aqbank +Multi”).

3.1.3. A Aqbank +Multi é uma conta transacional de pagamento autorizada pelo Banco Central do Brasil (“Banco Central”) para realizar, entre outras, as atividades de abertura de Contas Aqbank +Multi, gerenciamento de moeda eletrônica para fins de aporte e transferência, processamento de dados, emissão do Cartão Aqbank +Multi e realização de Transações entre Usuários e estabelecimentos comerciais credenciados (“Instituição de Pagamento”), atividades estas que são oferecidas ao Usuário diretamente pela Aqbank +Multi, e são acessadas por meio do Aplicativo e/ou da Plataforma Aqbank +Multi

3.1.4. Assim, a Plataforma Aqbank +Multi oferece, dentre outros, os seguintes serviços:

(i) Abertura de Contas de Pagamento: ao ser pré-cadastrado por seu Empregador, completar o seu Perfil e aderir a estes Termos de Uso, o Usuário terá acesso a uma Conta Aqbank +Multi de sua titularidade, na qual receberá benefícios, mediante aportes feitos diretamente pelo Empregador. Os recursos depositados pelo Empregador poderão ser utilizados para Transações em estabelecimentos comerciais conforme categoria de atividades MCC;

(ii) Disponibilização de Cartão Aqbank +Multi: a critério de seu Empregador, o Usuário receberá um Cartão Aqbank +Multi emitido pela Instituição de Pagamento e de titularidade do Usuário, nos termos e mediante a utilização das ferramentas de segurança estabelecidas nestes Termos de Uso, o qual servirá para pagamento de contas em estabelecimentos comerciais;

(iii) Movimentação da Conta Aqbank +Multi: o Usuário poderá, nos termos e mediante a utilização das ferramentas de segurança estabelecidas nestes Termos de Uso, movimentar a sua Conta Aqbank +Multi para adquirir bens, produtos e/ou serviços com o Cartão Aqbank +Multi, desde que tais bens, produtos ou serviços estejam enquadrados na categoria de benefício estabelecida pelo Empregador (“Transações”);

(iv) Gerenciamento de Fluxo de Caixa: o Usuário poderá, ainda, acessar extratos em tempo real dos valores disponíveis em sua Conta Aqbank +Multi, bem como controlar e gerenciar o fluxo dos valores recebidos e/ou transacionados por meio de sua Conta Aqbank +Multi; e

(v) Serviços adicionais: o Usuário também terá acesso a diferentes serviços e soluções disponibilizados na Plataforma Aqbank +Multi.

3.1.5. Estes Termos de Uso são um instrumento celebrado entre o Usuário e a Aqbank +Multi, o qual regula os termos e condições de emissão de moeda eletrônica por meio da abertura de Conta Aqbank +Multi, para recebimento de benefícios e de emissão de Cartões Aqbank +Multi de titularidade do Usuário, os quais podem ser utilizados para pagamento de contas relacionadas à categoria de benefícios estipulada por seu Empregador

3.1.6. O Usuário entende que as funcionalidades e/ou serviços oferecidos pela Aqbank +Multi poderão ser ampliados, especialmente a fim de agregar novos serviços e produtos à Conta Aqbank +Multi e ao Cartão Aqbank +Multi, situação em que os Usuários serão devidamente notificados. Neste cenário, a partir da realização da primeira operação, mediante o uso de alguma das novas funcionalidades, será considerado que o Usuário aceitou e aderiu integralmente os termos e condições de uso atualizados.

3.1.7. A Aqbank +Multi não é, nem deverá ser considerada, em qualquer hipótese, parte nas Transações realizadas entre um Usuário e um Estabelecimento Comercial. A atuação da Aqbank +Multi se limita:

(i) em relação aos Empregadores, ao fornecimento da infraestrutura tecnológica que permita a gestão e o pagamento dos benefícios concedidos a seus colaboradores;

(ii) em relação ao Usuário ao fornecimento da infraestrutura tecnológica que permita ao Usuário acessar, movimentar e gerir os saldos da Conta Aqbank +Multi, o que realiza por meio de Instituição de Pagamento autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil

### 3.2. Vinculação do Usuário

3.2.1. O Usuário reconhece e declara que: (i) acessou a Plataforma Aqbank +Multi por livre e espontânea vontade; (ii) realizou todos os passos indicados na Plataforma para finalização do seu cadastro junto à Aqbank +Multi e a consequente criação do seu perfil de acesso ("Perfil") e a emissão de senhas pessoais necessárias à realização de transações por meio da Conta Aqbank +Multi e/ou Cartão Aqbank +Multi ("Senhas Pessoais"), incluindo mas não se limitando a: (ii.1) preenchimento de dados cadastrais; (ii.2) envio da documentação exigida; (ii.3) confirmação de criação de Senhas Pessoais; e (ii.4) aceite dos Termos de Uso e da Política de Privacidade.

3.2.2. O Usuário reconhece o meio eletrônico e todas as suas etapas como meio válido de contratação, e que sua identificação no momento da contratação, composta por seu nome de usuário e Senhas Pessoais, ou qualquer outro dispositivo de segurança que a Aqbank +Multi disponibilize, são prova da concordância do Usuário com este formato de contratação.

3.2.3. Os presentes Termos de Uso tem como objeto regular os direitos e obrigações atribuíveis à Aqbank +Multi e ao Usuário no âmbito da Plataforma Aqbank +Multi. O Usuário estará automática e expressamente vinculado às condições previstas nestes Termos de Uso ao clicar em "eu li e aceito estes Termos de Uso".

3.2.4. Estes Termos de Usos terão início na data de seu aceite.

3.2.5. São consideradas partes integrantes deste Termos de Uso, quaisquer comunicações enviadas e/ou disponibilizadas pela Aqbank +Multi ao Usuário, por meio da Plataforma Aqbank +Multi, e-mail, SMS ou telefones cadastrados pelo Usuário.

## 4. ACESSO E USO DA PLATAFORMA AQBANK +MULTI

4.1. O uso da Plataforma Aqbank +Multi pelo Usuário é condicionado às seguintes etapas prévias, realizadas pelo Empregador: (i) solicitação da contratação e abertura da Conta Aqbank +Multi em benefício do Usuário, mediante o fornecimento de informações cadastrais preliminares; (ii) solicitação, a critério do Empregador, da emissão do Cartão Aqbank +Multi em benefício do Usuário; (iii) definição e informação à Aqbank +Multi (a) das categorias de benefícios que serão concedidas ao Usuário; (b) das regras aplicáveis a cada categoria; e (c) do valor correspondente.

4.1.1. Como condição para o uso da Plataforma Aqbank +Multi, é necessário que o Usuário possua cadastro ativo e regular junto à Receita Federal do Brasil.

4.2. No primeiro acesso à Plataforma Aqbank +Multi, o Usuário deverá rever e, se for o caso, completar as informações cadastrais preliminares fornecidas pelo Empregador, finalizando e aprovando o seu cadastro ("Cadastro"). Para tanto, o Cadastro deverá ser preenchido contemplando, sem prejuízo de outros que venham a ser solicitados, os dados que permitam a identificação do Usuário, tais como: (a) nome completo (b) nome da mãe; (c) o número de Cadastro de Pessoas Físicas ("CPF"); (d) informações para contato (e-mail e telefone); (e) endereço residencial; (f) senha de acesso; (g) data de nascimento; (h) documento de identidade válido em território nacional com foto (RG, CNH ou passaporte, por exemplo); e (i) fotografia (selfie) e (j) prova de vida (liveness). Para mais informações sobre dados de cadastro coletados, visite a nossa Política de Privacidade <https://cdn.aqbank.com.br/termos-legais/aqbank-multi/politica-de-privacidade.pdf>

4.2.1. A Aqbank +Multi poderá solicitar e o Usuário se compromete a fornecer, a qualquer tempo, informações e documentos adicionais a fim de garantir a veracidade e a atualização das informações cadastrais constantes de seu Perfil, bem como o cumprimento da regulamentação de cadastro de clientes e prevenção à lavagem de dinheiro eventualmente aplicáveis, além de outras obrigações legais e regulatórias as quais a Aqbank +Multi está sujeita.

4.2.2. O Usuário declara que os documentos fornecidos são completos e todas as informações enviadas à Aqbank +Multi, por si ou por intermédio do Empregador, são verdadeiras, exatas, atuais e completas, bem como se compromete a mantê-las devidamente atualizadas, informando toda e qualquer alteração que venha a ocorrer após seu cadastro.

4.2.3. O Usuário e seu Empregador, a depender de quem for o responsável pelo preenchimento do Cadastro junto a Aqbank +Multi, são os únicos responsáveis pelos dados fornecidos, de maneira que se responsabilizam criminal e civilmente pela veracidade, completude, atualização e exatidão das informações fornecidas.

4.2.4. O Usuário se compromete a manter suas informações cadastrais junto à Aqbank +Multi atualizadas, comunicando quaisquer alterações por meio dos canais disponíveis em sua Página Pessoal ou entrando em contato pelo canal Portal de Privacidade disponível no link: <https://cdn.aqbank.com.br/termos-legais/aqbank-multi/politica-de-privacidade.pdf>, a partir do exercício do direito de titular de dados pessoais de "correção/atualização de dados pessoais".

4.2.5. O Usuário poderá requerer o exercício de seus direitos enquanto titular de dados pessoais no Portal de Privacidade Aqbank +Multi disponível no link: <https://cdn.aqbank.com.br/termos-legais/aqbank-multi/politica-de-privacidade.pdf>, conforme hipóteses e prazos previstos na legislação vigente.

4.3. O acesso à Plataforma Aqbank +Multi se dá mediante a inserção das Senhas Pessoais de acesso, de caráter confidencial, exclusivo e intransferível, as quais são determinadas pelo Usuário com base nos critérios de segurança impostos pela Aqbank +Multi no primeiro acesso do Usuário à Plataforma Aqbank +Multi após a conclusão de seu cadastro.

4.3.1. O Usuário reconhece e concorda expressamente que a inserção de suas Senhas Pessoais e/ou assinatura eletrônica nos campos indicados na Plataforma Aqbank +Multi ou em quaisquer equipamentos eletrônicos constitui forma legítima e suficiente para a comprovação da identidade do Usuário e da validade de sua declaração de vontade em contratar os serviços objeto destes Termos de Uso e realizar as transações de que trata a Seção 7 abaixo.

4.3.2. O Usuário reconhece que a manutenção e guarda de suas Senhas Pessoais são de sua exclusiva responsabilidade, não cabendo à Aqbank +Multi o ressarcimento por quaisquer perdas decorrentes da má utilização das Senhas Pessoais, Página Pessoal, Plataforma Aqbank +Multi, ou Cartão Aqbank +Multi, ou de sua utilização em desacordo com as instruções constantes destes Termos de Uso e da Página Pessoal.

4.3.3. O Usuário é o único e exclusivo responsável por todas e quaisquer atividades que ocorram em sua Conta Aqbank +Multi, razão pela qual deve ter cuidado ao utilizar computadores e redes públicas desconhecidas e/ou de terceiros, bem como ao gravar senhas de forma automática em dispositivos.

4.3.4. O Usuário concorda, ainda, em não utilizar, em qualquer situação, o login e senha de outro Usuário. O cadastro de login deve seguir as regras estabelecidas pela Conta Aqbank +Multi, que aceita somente o número do CPF do Usuário e senha.

4.3.5. O Usuário poderá, por meio de sua Página Pessoal, a qualquer momento, (i) acessar suas informações cadastrais e solicitar sua alteração; (ii) emitir ordens de transferência dentro das categorias do Cartão Aqbank +Multi; (iii) acessar informações referentes à Conta Aqbank +Multi e Transações realizadas, podendo utilizar ferramentas relativas à Conta Aqbank +Multi; e (iv) utilizar os canais de comunicação alternativos com a Aqbank +Multi.

4.5 No caso de perda, suspeita de utilização por terceiros ou extravio das Senhas Pessoais, o Usuário deverá comunicar imediatamente o fato à Aqbank +Multi por meio da central de atendimento da Aqbank +Multi.

## 5. ANÁLISE DE CADASTRO E INFORMAÇÕES

### 5.1. Análise de Cadastro

5.1.1. Para que o cadastro seja aprovado, ou reprovado, as informações e documentos apresentados pelo Usuário, por si ou por intermédio de um Empregador, serão submetidos à análise da Aqbank +Multi.

5.1.2. Para fins de aprovação ou revisão do cadastro do Usuário e das informações por ele fornecidas, a Aqbank +Multi poderá solicitar, a qualquer tempo, o envio de dados e/ou fotos adicionais, como selfie ou fotos de documentos. A recusa em enviar o material solicitado garantirá à Aqbank +Multi o direito de indeferir, suspender ou cancelar o cadastro do Usuário, não cabendo a este, qualquer indenização ou ressarcimento.

5.1.3. O Usuário está ciente de que Aqbank +Multi poderá realizar todas as consultas e/ou solicitações que sejam necessárias, diretamente ou por meio de terceiros, para validar as informações e os documentos fornecidos pelo Usuário, nos termos destes Termos de Uso e da Política de Privacidade, incluindo, mas não se limitando à checagem de informações na Receita Federal do Brasil, à análise de dados no Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional – CCS e ao acesso a bases de restrições creditícias, tais como o SPC e/ou o SERASA. Para mais informações a respeito da coleta e tratamento de dados pessoais, visite a nossa Política de Privacidade <https://cdn.aqbank.com.br/termos-legais/aqbank-multi/politica-de-privacidade.pdf>.

5.1.4. O Usuário declara ter conhecimento de que a Aqbank +Multi poderá compartilhar as suas informações com a Instituição de Pagamento, como responsável pelo gerenciamento da Conta Aqbank +Multi, a qual terá acesso às informações de cadastro na Plataforma Aqbank +Multi fornecidas pelo Usuário, e poderá recusar o cadastro do Usuário se este não for compatível com as regras de validação da Instituição de Pagamento.

### 5.2. Direito de recusa, cancelamento e suspensão de cadastro

5.2.1. É permitido a cada Usuário a realização de um único cadastro junto à Plataforma Aqbank +Multi. Na hipótese de verificação de mais de um cadastro para o mesmo Usuário, um ou todos os cadastros do Usuário poderão ser suspensos ou cancelados pela Aqbank +Multi.

5.2.2. A Aqbank +Multi poderá, de maneira temporária ou definitiva, recusar qualquer solicitação de cadastro, suspender o registro ou cancelar um cadastro previamente aceito em qualquer das seguintes situações:

- (i) impossibilidade de verificação da identidade do Usuário;
- (ii) verificação de que o Usuário forneceu informação falsa, incorreta, desatualizada ou incompleta. Essa previsão também se estende para os casos em que a Aqbank +Multi tenha razões suficientes para suspeitar que tal informação seja falsa, incorreta, desatualizada ou incompleta;
- (iii) violação pelo Usuário de qualquer disposição destes Termos de Uso e demais regras e políticas da Aqbank +Multi; ou
- (iv) indício de que o Usuário cometeu ou teve a intenção de cometer fraude ou outros ilícitos valendo-se dos produtos Aqbank +Multi, bem como apresentou qualquer comportamento que seja incompatível com as políticas da Aqbank +Multi ou que possa, de qualquer modo, causar danos a terceiros, à Plataforma Aqbank +Multi e aos colaboradores da Aqbank +Multi;
- (v) irregularidades na inscrição do Cadastro de Pessoas Físicas - CPF.

5.2.3. A Aqbank +Multi poderá, ainda, de maneira temporária ou definitiva, recusar qualquer solicitação de cadastro, suspender o registro ou cancelar um cadastro previamente aceito caso a Instituição de Pagamento indique que:

- (i) os dados informados não são verdadeiros ou não estão devidamente atualizados;
- (ii) o Cadastro do Usuário não é compatível com as regras de validação da Instituição de Pagamento;
- (iii) há indícios de fraude nas atividades realizadas pelo Usuário; e
- (iv) o Usuário não preenche os requisitos mínimos aplicados pela Instituição de Pagamento, inclusive em observância à legislação e regulamentação de prevenção à lavagem de dinheiro e combate ao financiamento ao terrorismo em vigor.

5.2.4. A inatividade da Conta Aqbank +Multi por 90 (noventa) dias poderá ensejar o bloqueio provisório do Cadastro. A inatividade que perdurar por 6 (seis) ou mais meses pode levar ao cancelamento definitivo da Conta Aqbank +Multi. Em caso de cancelamento iminente, a Aqbank +Multi deverá notificar o Empregador e o Usuário, para que estes se manifestem.

### 5.3. Armazenamento de informações

5.3.1. O Usuário está ciente de que a Aqbank armazenará suas informações (cadastrais ou financeiras) conforme informado na nossa Política de Privacidade <https://cdn.aqbank.com.br/termos-legais/aqbank-multi/politica-de-privacidade.pdf>.

## 6. UTILIZAÇÃO DA CONTA AQBANK +MULTI E DO CARTÃO AQBANK +MULTI

6.1. Uma vez concluído e aprovado seu cadastro, o Usuário terá acesso à sua Conta Aqbank +Multi, através da Plataforma Aqbank +Multi.

6.1.1. Uma vez efetivado o primeiro aporte de recursos pelo Empregador, o Usuário poderá realizar Transações por meio do Cartão Aqbank +Multi.

6.2. Ao movimentar a sua Conta Aqbank +Multi ou usar o respectivo Cartão Aqbank +Multi, fica entendido que o Usuário está de acordo com a Política de Privacidade da Instituição de Pagamento.

6.3. Ao usar o Cartão Aqbank +Multi, o Usuário deve observar estes Termos de Uso e nossa Política de Privacidade <https://cdn.aqbank.com.br/termos-legais/aqbank-multi/politica-de-privacidade.pdf>.

6.4. O Usuário reconhece que a Conta Aqbank +Multi e o Cartão Aqbank +Multi são únicos e intransferíveis, sendo atribuídos a um único Usuário, para seu uso pessoal e, portanto, exclusivamente direcionados ao CPF cadastrado, sendo expressamente vedada a transferência ou empréstimo, a título gratuito ou oneroso, a terceiros. O Usuário não poderá permitir o uso de sua Conta Aqbank +Multi e/ou de seu Cartão Aqbank +Multi por qualquer terceiro, sob pena de ser integralmente responsabilizado por quaisquer perdas e prejuízos.

6.5. O aporte de recursos na Conta Aqbank +Multi do Usuário será realizado diretamente pelo Empregador a título de pagamento de benefícios decorrentes da relação de trabalho existente entre o Usuário e o Empregador. A alocação de valores a diferentes categorias de benefício obedecerá às instruções estabelecidas pelo Empregador.

6.5.1. O Usuário declara que os aportes e pagamentos realizados na Conta Aqbank +Multi são de origem regular e lícita e que responderá por qualquer infração ou crime associado à lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo ou ato ilícito, mantendo a Aqbank +Multi indene de qualquer responsabilidade relacionada ou de qualquer forma decorrente de tais atividades ou infrações.

6.5.2. O Usuário declara-se ciente de que a Aqbank +Multi poderá comunicar às autoridades competentes as transações e/ou movimentações de sua Conta Aqbank +Multi quando por estas solicitadas e quando: (i) realizadas em desacordo com os dados cadastrais fornecidos; (ii) a origem no tocante às partes envolvidas, valores, formas de realização e instrumento utilizados, não seja adequadamente demonstrada e comprovada; e (iii) houver recusa, formal ou tácita, de atualização de cadastro.

6.6. A Aqbank +Multi solicitará à Instituição de Pagamento a emissão do Cartão Aqbank +Multi em nome do Usuário, o qual é de uso pessoal, exclusivo e intransferível do Usuário. O Usuário zelarà pela guarda e sigilo da Senha Pessoal e chave de segurança nos termos das cláusulas 4.3.4, 4.3.5. e 4.5, acima.

6.7. A Aqbank +Multi fornecerá a primeira via do Cartão Aqbank +Multi de forma gratuita, podendo cobrar do Usuário a tarifa correspondente nos casos de pedidos de reposição e/ou substituição decorrentes de perda, roubo, danificação e outros motivos não imputáveis à Aqbank +Multi. Caso exista a cobrança pelos Serviços prestados, a Aqbank +Multi informará a Empresa sobre as devidas alterações nos custos e eventuais tarifas.

### 7. TRANSAÇÕES E CONTA AQBNAK +MULTI

7.1. A realização de Transação por parte do Usuário é condicionada à existência de Saldo Disponível em sua Conta Aqbank +Multi.

7.2. A Aqbank +Multi poderá bloquear, a qualquer tempo, a Conta Aqbank +Multi de qualquer Usuário, caso suspeite de fraude, de lavagem de dinheiro e/ou de utilização indevida, bem como suspeite que os acessos ou as Transações encontram-se em desacordo com (i) estes Termos de Uso e sua respectiva Política de Privacidade, ou (ii) com a regulamentação aplicável, incluindo as regras internas da Aqbank relativas à política de cadastro de clientes (KYC) e prevenção à lavagem de dinheiro (AML). Em tais hipóteses, o desbloqueio da Conta Aqbank +Multi só poderá ser feito depois do devido esclarecimento e da regularização da situação.

7.3. Caso exista alguma Transação irregular, o Usuário deverá comunicar o fato à Aqbank +Multi por meio dos canais de atendimento em até 2 (dois) dias corridos após a data da respectiva Transação. A Aqbank +Multi realizará as verificações necessárias para apurar os fatos informados na reclamação e tomará as medidas necessárias.

7.4. A Aqbank +Multi não será responsável e tampouco garantirá o cumprimento das obrigações assumidas pelo Usuário perante terceiros em relação aos pagamentos a efetuar ou a receber por meio da Conta Aqbank +Multi.

7.5. O Usuário reconhece e aceita que ao realizar Transações por meio de sua Conta Aqbank +Multi, o faz por sua própria vontade, assumindo os riscos inerentes às Transações ao efetuar a respectiva ordem. A Aqbank +Multi não garante de qualquer forma as obrigações assumidas pelos Usuários da Plataforma Aqbank +Multi, nem por estas se responsabiliza, uma vez que assegura, dentro dos limites das leis e normas aplicáveis e das regras de negócio, a liberdade de disposição dos Usuários sobre os recursos mantidos em suas Contas Aqbank +Multi.

7.6. Em nenhum caso a Aqbank +Multi ou a Instituição de Pagamento serão responsáveis por lucros cessantes, ou por qualquer outro dano e/ou prejuízo que possa sofrer o Usuário devido às Transações realizadas ou não por meio da Plataforma Aqbank +Multi.

### 8. CUIDADOS DA AQBANK +MULTI COM O APLICATIVO AQBANK +MULTI

8.1. Informações contidas no Aplicativo

8.1.1. A Aqbank +Multi envidará seus melhores esforços para manter as informações da Plataforma Aqbank +Multi atualizadas, completas e precisas. Para esse fim, buscará corrigir o mais rápido possível quaisquer informações imprecisas ou omissões encontradas na Plataforma Aqbank +Multi, na medida do possível.

8.2. Canal de Atendimento

8.2.1. A Aqbank +Multi disponibiliza ao Usuário os seguintes Canais de Atendimento para a solução de eventuais conflitos, problemas e/ou dúvidas relacionados a estes Termos de Uso ("Canal de Atendimento"): 0800 060 6045 ou ajuda@aqbankbeneficios.com.br

8.3. Para segurança do Usuário

8.3.1. O Usuário será o responsável pelo bloqueio da Conta Aqbank +Multi. Caso não consiga realizar o bloqueio da Conta Aqbank +Multi por meio da Plataforma, o Usuário deverá entrar em contato com a Aqbank +Multi para providenciar o bloqueio da sua Conta Aqbank +Multi e de seu Cartão Aqbank +Multi.

### 8.4. Política de Privacidade

8.4.1. Por respeitar a privacidade de seus Usuários, a Aqbank +Multi não edita ou divulga informações privativas do Usuário, exceto nos casos (i) expressamente previstos nos termos da Política de Privacidade; ou (ii) em que a Aqbank +Multi seja obrigada a fazê-lo em razão de ordem judicial ou por força da Lei. Nossa Política de Privacidade está disponível em <https://cdn.aqbank.com.br/termos-legais/aqbank-multi/politica-de-privacidade.pdf> e deverá ser lida atentamente por todos os Usuários, pois constitui parte integrante destes Termos de Uso.

8.4.2. Para fins da Lei Complementar nº 105, de 10 de janeiro de 2001 (Lei do Sigilo Bancário), e a LGPD, o Usuário autoriza a Aqbank +Multi a coletar e compartilhar suas informações cadastrais, bem como informações relativas às suas Transações e serviços contratados, com empresas parceiras ou integrantes do mesmo grupo econômico, seus prestadores de serviços, além de outras instituições que contribuam para o processamento das Transações realizadas a partir da Plataforma Aqbank +Multi, desde que observadas as normas relativas à proteção de dados e ao sigilo bancário, bem como as disposições da Política de Privacidade.

## 9. RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO

9.1. O Usuário está ciente de que, para acessar e usar a Plataforma Aqbank +Multi, deverá:

- (i) fornecer à Aqbank +Multi, sempre que solicitado, informações verdadeiras, exatas, atuais e completas;
- (ii) atualizar imediatamente as informações fornecidas sempre que estas sofrerem qualquer alteração;
- (iii) utilizar a Conta Aqbank +Multi, o Cartão Aqbank +Multi e os outros instrumentos de pagamento e/ou produtos que venham a ser ofertados pela Aqbank +Multi de maneira adequada e em conformidade com a regulamentação aplicável, responsabilizando-se exclusiva e integralmente pelo seu uso;
- (iv) respeitar, entre outros, os Direitos de Propriedade Intelectual da Aqbank +Multi (conforme definidos abaixo); e
- (v) arcar com eventuais custos de conexão e acesso à internet para realização de Transações.

### 9.2. Restrições

9.2.1. É vedado ao Usuário, entre outros:

- (i) violar qualquer lei ou regulamento municipal, estadual e/ou nacional ou acordos e/ou tratados internacionais ou norma internacional, que, por qualquer motivo, deva ser aplicada no Brasil;
- (ii) praticar atos ilícitos e contrários à legislação, à regulamentação e às diretrizes da Aqbank +Multi, inclusive, mas não somente, atos que refletem posturas, que constituem assédio moral sexual, atos racistas, incluindo injúria racial e discriminatórias
- (iii) utilizar a Conta Aqbank +Multi, o Cartão Aqbank +Multi ou outros Instrumentos de Pagamento ofertados pela Aqbank +Multi, em atividades vedadas pela legislação ou que resultem em benefícios diretos ou indiretos para agentes criminosos e/ou quaisquer práticas ilícitas;
- (iv) realizar engenharia reversa na Plataforma Aqbank +Multi;

- (v) assumir a personalidade ou identidade de outra pessoa, física ou jurídica;
- (vi) carregar, transmitir, divulgar, exibir, enviar, ou de qualquer outra forma tornar disponível qualquer conteúdo que seja ilegal, incluindo, sem limitação, conteúdo que seja ofensivo à honra e à privacidade de terceiros, pornográfico, obsceno, difamatório ou calunioso, vulgar, preconceituoso, ou que possa gerar qualquer responsabilidade civil ou criminal de acordo com a lei;
- (vii) carregar, transmitir, divulgar, exibir, enviar, ou de qualquer forma tornar disponível qualquer conteúdo que viole qualquer direito de terceiro;
- (viii) carregar, transmitir, divulgar, exibir, enviar, ou de qualquer forma tornar disponível qualquer conteúdo que contenha vírus ou qualquer outro código, arquivo ou programa de computador com o propósito de interromper, destruir ou limitar a funcionalidade de qualquer software, hardware ou equipamento no âmbito da Plataforma Aqbank +Multi;
- (ix) ameaçar, coagir ou de qualquer forma constranger os colaboradores da Aqbank +Multi e demais Usuários;
- (x) violar direitos de sigilo e privacidade de terceiros;
- (xi) permitir que terceiros tenham acesso à senha do Cartão e aos dados de credenciamento (login) na Plataforma, bem como compartilhar, vender seu Cartão Aqbank +Multi para terceiros;
- (xii) praticar quaisquer atos que direta ou indiretamente, no todo ou em parte, possam causar prejuízo à Aqbank +Multi, a outros Usuários ou a qualquer terceiro.

## 10. PROPRIEDADE INTELECTUAL

10.1. A Plataforma Aqbank +Multi e seu conteúdo, bem como quaisquer outros textos, gráficos, imagens, fotos, ilustrações, marcas comerciais, nomes comerciais, marcas de serviço, logotipos, informações, código-fonte, layouts, nomes de domínio, software, know-how, e outros materiais elaborados e/ou disponibilizados pela Aqbank +Multi são de sua propriedade e protegidos por direito de propriedade intelectual (“Direito de Propriedade Intelectual”).

10.2. A exploração comercial, transmissão, divulgação, modificação, reprodução, cópia ou quaisquer outras formas de utilização comercial de tal conteúdo pelo Usuário são rigorosamente proibidas.

10.3. O uso não autorizado de qualquer marca, logotipo e/ou design da Aqbank +Multi é vedado e sujeitará o Usuário às penalidades previstas em lei, especialmente na Lei 9.279 de 1996 (“Lei da Propriedade Industrial”).

## 11. PRAZO E RESCISÃO

11.1. Prazo.

Estes Termos de Uso terão vigência a partir da data de aceite pelo Usuário por prazo indeterminado.

11.2. Rescisão em razão de condutas do Usuário.

A Aqbank +Multi poderá rescindir estes Termos de Uso e interromper o fornecimento dos serviços e/ou funcionalidade da Plataforma Aqbank +Multi, sem aplicação de qualquer penalidade, desde que, notificado o Usuário e o Empregador, este(s) deixe de cessar a(s) conduta(s) indevida(s) dentro do prazo de 30 (trinta) dias, no caso de descumprimento de qualquer condição destes Termos de Uso e/ou da nossa Política de Privacidade

<https://cdn.aqbank.com.br/termos-legais/aqbank-multi/politica-de-privacidade.pdf>, incluindo as seguintes hipóteses:

- (i) omissão de qualquer informação e/ou não atualização das informações para fins do Cadastro pelo Empregador;
- (ii) fornecimento de informação falsa ou incorreta para fins do Cadastro;
- (iii) irregularidade na situação de inscrição do Usuário no Cadastro das Pessoas Físicas - CPF;
- (iv) suspeita de fraude e/ou lavagem de dinheiro;
- (v) inexistência de movimentação na Conta Aqbank +Multi por período superior a 6 (seis) meses;
- (vi) uso indevido ou desvio das finalidades da Conta ou das funcionalidades da Plataforma Aqbank +Multi por parte do Usuário, em desconformidade com a regulamentação aplicável;
- (vii) uso não convencional de Conta Aqbank +Multi que possa causar riscos de crédito ou operacionais à Plataforma Aqbank +Multi;
- (viii) conduta racista ou, de qualquer forma, discriminatória com o time da Aqbank +Multi; e
- (ix) falecimento do Usuário.

**11.3. Cancelamento pelo Usuário:** O Usuário poderá cancelar sua Conta Aqbank +Multi e/ou Cartão Aqbank +Multi por meio do Canal de Atendimento, a qualquer momento.

**11.4.** Na hipótese de desligamento do Usuário dos quadros do Empregador (o “Usuário Desligado”) ou rescisão do Contrato entre Empregador e Aqbank +Multi, por qualquer motivo, a Aqbank +Multi obriga-se a manter disponíveis na Conta Aqbank +Multi para uso pelos Usuários de todos os valores já concedidos pela Empregador aos Usuários a título de benefício, até que o Usuário utilize todo o saldo da Conta Aqbank +Multi, momento em que a conta será encerrada.

**11.4.1.** No caso dos Usuários que, a qualquer momento, após o encerramento do Contrato ou desligamento do Usuário, caso os Usuários prefiram encerrar a sua Conta Aqbank +Multi, a Aqbank +Multi (i) transferirá eventual saldo disponível para a conta indicada pelo Usuário; (ii) encerrará a Conta Aqbank +Multi; (iii) cancelará o Cartão Aqbank +Multi, se houver; e (iv) cessará de imediato a utilização de quaisquer Dados Pessoais do Usuário.

## 12. INDENIZAÇÃO

**12.1.** O Usuário concorda em isentar, defender e manter a Aqbank +Multi, bem como seus respectivos diretores, agentes, sócios, funcionários e parceiros indenados de qualquer prejuízo, responsabilidade em toda e qualquer ação judicial, reclamação ou demanda, passivos, custos e despesas, incluindo honorários advocatícios, devidos ou decorrentes do uso inadequado da Plataforma Aqbank +Multi ou de violação destes Termos de Uso ou da Política de Privacidade por parte do Usuário.

### 13. COMUNICAÇÕES

13.1. O Usuário está ciente de que a Aqbank +Multi poderá contatá-lo por qualquer meio por ele informado para fins de cadastro (telefone, e-mail, SMS) para enviar comunicações de seu interesse a respeito da Aqbank +Multi, especialmente visando a prevenção de fraudes. Eventuais comunicações promocionais poderão ser canceladas pelo Usuário a qualquer momento. Para mais informações sobre as comunicações da Aqbank +Multi com Usuários, visite a nossa Política de Privacidade <https://cdn.aqbank.com.br/termos-legais/aqbank-multi/politica-de-privacidade.pdf>

### 14. MANUTENÇÃO E INTERRUÇÃO DE FUNCIONALIDADES

14.1. A Aqbank +Multi poderá promover, a qualquer momento e sem aplicação de quaisquer penalidades, manutenções, modificações ou atualizações em seu sistema, de modo que os serviços e/ou funcionalidades da Plataforma Aqbank +Multi, especialmente a Conta Aqbank +Multi e o Cartão Aqbank +Multi, poderão ficar temporariamente indisponíveis.

14.2. Além disso, a Aqbank +Multi poderá, mediante notificação dos Usuários com antecedência mínima de 7 (sete) dias, interromper ou alterar o fornecimento de determinadas funcionalidades e/ou serviços da Plataforma Aqbank +Multi.

### 15. SEGURANÇA DO USUÁRIO

15.1. A AQBANK +MULTI NÃO SOLICITA OU EXIGE QUE SEUS USUÁRIOS DIVULGUEM SUAS SENHAS, DADOS DE CARTÃO DE CRÉDITO OU OUTROS DADOS BANCÁRIOS POR E-MAIL, TELEFONE OU QUALQUER OUTRO CANAL DE ATENDIMENTO PERSONALIZADO. Caso você receba qualquer comunicação com esse tipo de abordagem e conteúdo, não responda, desconsidere-o e, se possível, encaminhe o seu relato para [ajuda@aqbankbeneficios.com.br](mailto:ajuda@aqbankbeneficios.com.br). A Aqbank +Multi luta ativamente contra fraude eletrônica e conta com a conscientização de seus Usuários para a navegação segura na Internet.

15.2. O Usuário é o único e exclusivo responsável por manter em segurança e sigilo seu login e senha.

15.3. Em caso de suspeita de acesso indevido, ou atividade que possa dar ensejo a tal, o Usuário deverá avisar imediatamente a Aqbank +Multi, por meio do Canal de Atendimento, para que a Aqbank +Multi as devidas providências possam ser tomadas.

### 16. PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO

16.1. De acordo com os termos da Lei nº 9.613, de 03 de março de 1998, o Usuário se compromete a não utilizar sua Conta para lavagem de dinheiro ou para ocultar ou dissimular a natureza, origem, localização, disposição, movimentação ou propriedade de bens, direitos ou valores provenientes, direta ou indiretamente, de infração penal.

### 17. DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1. Estes Termos de Uso estão integralmente disponíveis para consulta na Plataforma Aqbank +Multi e no endereço eletrônico <https://cdn.aqbank.com.br/termos-legais/aqbank-multi/termos-de-uso-usuario.pdf>, de forma que poderão ser acessados pelo Usuário a qualquer momento.

17.2. O Usuário concorda e está ciente de que a Aqbank +Multi poderá ceder e transferir, total ou parcialmente, os seus direitos e/ou obrigações decorrentes destes Termos de Uso para terceiros, a qualquer tempo, a partir do consentimento do Usuário, mediante notificação prévia, bem como sem a aplicação de quaisquer penalidades.

17.3. Caso o Usuário não concorde com as alterações realizadas, poderá solicitar o cancelamento de sua Conta Aqbank +Multi e do Cartão Aqbank +Multi nos canais de atendimento disponibilizados pela Aqbank, mas permanecerá responsável pelo pagamento das despesas efetuadas até a data do cancelamento na forma contratada (à vista ou parcelado). Se o Usuário não cancelar sua Conta Aqbank +Multi/Cartão Aqbank +Multi ou os utilizar após a alteração destes Termos de Uso, tal utilização será considerada para todos os fins como a manifestação de consentimento do Usuário com as novas condições destes Termos de Uso.

17.4. O não exercício pela Aqbank +Multi de quaisquer direitos assegurados nestes Termos de Uso ou na legislação vigente, o recebimento de qualquer parcela em atraso sem cobrança de multas ou penalidades, se aplicáveis, não prejudicará o exercício posterior dos mesmos direitos. Se uma ou mais disposições aqui contidas forem consideradas inválidas, ilegais ou inexequíveis, em qualquer aspecto, a validade, legalidade e exequibilidade das demais disposições aqui incluídas não serão afetadas ou prejudicadas, a qualquer título.

17.5. Serão válidas todas as notificações realizadas ao Usuário pela Aqbank +Multi no endereço de correio eletrônico constante do Cadastro e/ou por meio da Página Pessoal.

17.6. Os títulos aqui utilizados têm função de referência, de forma que não definem, limitam, determinam a interpretação ou descrevem a abrangência ou extensão da respectiva seção.

17.7. O Usuário e a Aqbank +Multi elegem o Foro Central da Comarca de São Paulo, como competente para dirimir quaisquer questões relativas a estes Termos de Uso, à exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

### ANEXO I

“App Aqbank +Multi” – é o aplicativo Aqbank +Multi, disponibilizado aos Usuários por meio das lojas de aplicativos para celular, que permite o acesso às Contas de Pagamento e a realização de Transações na Plataforma Aqbank +Multi, utilizando o Cartão.

“Bandeira” – Mastercard, instituidora do arranjo de pagamento, que, dentre outras funções, cede à Instituição de Pagamento o direito de usar suas marcas e logotipo no Cartão.

“Cadastro” – é procedimento por meio do qual o Usuário deverá informar à Aqbank +Multi seus dados cadastrais, dentre eles o e-mail, visando garantir seu registro, sua segurança e seu acesso às funcionalidades disponibilizadas pela Plataforma Aqbank +Multi.

“Conta Aqbank +Multi” – é a conta de pagamento pré-paga titulada por cada Usuário, disponível por meio da Plataforma Aqbank +Multi e gerenciada pela Instituição de Pagamento. Por meio desta conta, a Aqbank +Multi, através da Instituição de Pagamento, fará o registro das Transações no âmbito da Plataforma Aqbank +Multi, na modalidade pré-paga (isto é, utilizando recursos pré-aportados).

“Instituição de Pagamento” – é a Instituição de Pagamento com a qual a Aqbank +Multi possui contrato de parceria para possibilitar a oferta dos serviços típicos da Instituição de Pagamento, sendo esta, em última instância, a entidade regulada pelo Banco Central e, portanto, responsável pela emissão do Cartão, pela abertura e gerenciamento da Conta Aqbank +Multi e pela emissão dos demais instrumentos de pagamento.

“Estabelecimento Comercial” – é a pessoa jurídica devidamente cadastrada e credenciada junto ao arranjo de pagamento da Mastercard, recebedora de valores decorrentes da venda de bens e/ou serviços aos Usuários, bem como as pessoas jurídicas cadastradas no arranjo fechado da Aqbank +Multi, Rede Aqbank.

“Informações” – diferentes dados dos Usuários, entre eles, dados pessoais, financeiros e bancários, coletados pela Aqbank +Multi durante o acesso e uso do App Aqbank +Multi.

“Cartão Aqbank +Multi” – é o cartão pré-pago emitido automaticamente a partir do cadastro do Usuário, e emitido pela Instituição de Pagamento sob demanda da Aqbank +Multi, sendo que o cartão será emitido sob a marca da Aqbank no âmbito do arranjo de pagamento da Bandeira, para fins aquisição de bens, produtos e/ou serviços em Estabelecimentos Comerciais.

“Saldo Disponível” – é o valor em reais previamente depositado pelo Empregador na Conta Aqbank +Multi do Usuário.

“Senha Pessoal” – é o PIN, token e/ou outra forma disponível à critério da Aqbank +Multi, de uso pessoal do Usuário, necessário para acesso e/ou uso da Conta, da Plataforma Aqbank +Multi e do Cartão.

“Página Pessoal” – perfil pessoal de acesso do Usuário criado pela Plataforma Aqbank +Multi no momento de seu Cadastro.

“Plataforma Aqbank +Multi” – são os meios tecnológicos criados e gerenciados pela Aqbank, inclusive o Aplicativo, que permitem ao Usuário o uso de determinadas funcionalidades e/ou serviços, tais como a realização de Transações.

“Usuário” – pessoa física cadastrada junto à Aqbank +Multi e que utiliza as funcionalidades do Plataforma Aqbank +Multi para a efetivação de Transações.

### ANEXO II

Além das regras previstas nestes Termos de Uso, o Usuário que tiver acessado a Plataforma Aqbank +Multi estará contratando, automaticamente, os serviços disponibilizados pela AQBANK, a instituição de pagamento responsável pela emissão de moeda eletrônica, emissão do Cartão e gerenciamento da Conta Aqbank +Multi.

O Usuário reconhece e concorda que realizou a solicitação de abertura de Conta de Aqbank +Multi e emissão do Cartão por meio de sua conta junto à Aqbank +Multi, de forma que os serviços prestados pela AQBANK estarão disponíveis apenas enquanto o Usuário Aqbank +Multi manter-se com registro ativo junto à Aqbank +Multi. O encerramento das relações entre o Usuário e a Aqbank +Multi ensejará o encerramento imediato de seu acesso aos serviços de responsabilidade da AQBANK.

O Usuário reconhece e concorda que a Aqbank +Multi poderá receber instruções diretamente da AQBANK com relação a sua Conta Aqbank +Multi, Cartão e demais serviços prestados ao Usuário no âmbito da Plataforma Aqbank +Multi.

O Usuário reconhece e concorda que a Aqbank +Multi deverá notificar a AQBANK nos casos em que: (i) o Usuário violar suas obrigações previstas no âmbito destes Termos de Uso da AQBANK; e (ii) a Aqbank +Multi estiver analisando a possibilidade de cancelamento, ou já tiver realizado o cancelamento, de Conta do Usuário da Aqbank +Multi.

O Usuário reconhece e concorda que, desde que em concordância com a legislação aplicável, a Aqbank +Multi poderá instruir a AQBANK a rescindir o contrato celebrado com um Usuário da Aqbank +Multi. O Usuário reconhece e concorda que, caso sua conta junto a AQBANK for encerrada, seu contrato celebrado por e com a Aqbank +Multi será rescindido, nos termos e de acordo com a legislação aplicável.

O Usuário reconhece e concorda que, se por qualquer motivo, seu contrato celebrado por e com a Aqbank +Multi for rescindido, a AQBANK poderá rescindir seu contrato celebrado com o Usuário, de forma que, nos termos da legislação aplicável, sua conta junto a AQBANK deixará de operar e será encerrada.