Termos e Condições Gerais de Uso do Aplicativo Banrisul

O Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A. ("**Banrisul**"), instituição financeira devidamente constituída e existente de acordo com as leis da República Federativa do Brasil, inscrito no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda ("**CNPJ**") sob o número 92.702.067/0001-96, com sede na Rua Capitão Montanha, 177, Bairro Centro Histórico, no Município de Porto Alegre, no Estado do Rio Grande do Sul, com base nos Termos e Condições Gerais de Uso do Aplicativo Banrisul ("**Termo**"), está disponibilizando aos usuários da internet ("**Usuários**") o Aplicativo Banrisul, mediante aceitação das condições estabelecidas a seguir.

O Usuário do Aplicativo Banrisul deve ler atentamente este Termo, pois o acesso e utilização dos serviços descritos a seguir resulta em aceitação das condições previstas neste Termo. Este documento poderá ser alterado a qualquer momento pelo Banrisul.

1. Glossário

Acesso: representa o ato de acessar o Aplicativo Banrisul clicando em seu ícone no Dispositivo do Usuário após seu *download* na Loja de aplicativos correspondente ao Sistema Operacional do Usuário, ou o ato da criação de acesso a uma Conta ou cartão de crédito (caso o Usuário já possua relacionamento com o Banrisul);

Agência: é um Canal de Atendimento que presta serviços e oferece produtos aos Usuários e clientes Banrisul, de forma presencial ou remota;

Aplicativo Banrisul: o aplicativo desenvolvido pelo Banrisul para disponibilização de produtos e serviços oferecidos pelo Banrisul a seus Usuários e oferecido a eles nas Lojas de aplicativos dos Sistemas Operacionais Android e iOS;

Canal(is) de Atendimento: é(são) o(s) canal(is) de atendimento exclusivamente remoto(s) disponibilizado(s) pelo Banrisul aos Usuários e clientes Banrisul para auxílio na resolução de dúvidas e registro de reclamações ou sugestões dos Usuários, estando descritos na Cláusula "Canais de Contato para solução de dúvidas" constante neste Termo;

Cláusula(s): é(são) o(s) item(ns) que contém as condições estabelecidas pelo Banrisul para utilização do Aplicativo Banrisul;

Código de ativação: código de 6 (seis) dígitos, encaminhado ao Usuário do Aplicativo Banrisul, via SMS ou E-mail, com o objetivo de ativar um Acesso solicitado pelo Usuário ao Aplicativo Banrisul;

Conta: conta corrente, poupança ou similares, abertas pelo Banrisul após solicitação expressa do Usuário e aceite positivo posterior do Banrisul;

Dispositivo(s): *smartphone*(s) ou *tablet*(s) utilizados pelo Usuário para acessar o Aplicativo Banrisul;

E-mail: correio eletrônico disponível na Internet para envio e recebimento de mensagens;

Loja de aplicativos: disponibilizada pelos administradores de um Sistema Operacional para *download* de diversos aplicativos compatíveis com o Sistema Operacional correspondente. O Aplicativo Banrisul está disponível nas lojas Google Play Store (Sistema Operacional Android) e App Store (Sistema Operacional iOS);

Operadora(s): prestadora(s) de serviços de telecomunicação, devidamente habilitada(s) junto à ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações);

Portador: Usuário titular de um cartão de crédito;

Push: é uma mensagem disparada por aplicativos ou sites, geralmente exibidos na tela principal do Dispositivo do Usuário;

Selfie: é uma fotografia que o Usuário tira de si mesmo (autorretrato);

Senha: código numérico cadastrado pelo Usuário e posteriormente utilizado por ele para efetuar o Acesso ao Aplicativo Banrisul, com o objetivo de conferir maior segurança neste processo;

Serviços: são os serviços bancários disponibilizados pelo Banrisul aos seus Usuários, estando relacionados no Anexo – Descrição dos Serviços disponíveis no Aplicativo Banrisul;

Sistema Operacional: é um programa, ou conjunto de programas, cuja função é gerenciar os recursos de um Dispositivo (processadores, armazenamento, memória, etc.). O Acesso ao Aplicativo Banrisul está habilitado apenas para Usuários dos Sistemas Operacionais Android ou iOS;

Site Institucional: endereço da página do Banrisul na Internet: (https://www.banrisul.com.br);

SMS: abreviação de *Short Message Service*, o serviço de envio e recebimento de mensagens de texto entre Dispositivos;

Usuário(s): pessoa (natural ou jurídica) que acessa o Aplicativo Banrisul, tendo relacionamento prévio com o Banrisul ou iniciando seu relacionamento a partir desse Acesso.

2. Serviços disponíveis no Aplicativo Banrisul

O Aplicativo Banrisul disponibiliza aos Usuários uma série de produtos e serviços bancários, que são atualizados e incrementados periodicamente, visando aumentar a praticidade e segurança das jornadas no Aplicativo Banrisul. Os Serviços estão relacionados no Anexo – Descrição dos Serviços disponíveis no Aplicativo Banrisul. Para informações mais detalhadas acerca dos produtos e serviços relacionados no Anexo, é possível acessar o Site Institucional ou utilizar os canais de contato do Banrisul informados na Cláusula "Canais de Contato para solução de dúvidas" constante neste Termo.

3. Custo dos serviços

Tanto o Acesso ao Aplicativo Banrisul, quanto a navegação e as consultas disponíveis neste, serão isentas de tarifação bancária por tempo indeterminado. No entanto, alguns Serviços estarão sujeitos à cobrança de tarifas, conforme as Tabelas de Tarifas de Produtos e Serviços Banrisul – Pessoa Física e Pessoa Jurídica, disponíveis no Site Institucional para consulta a qualquer tempo, na forma da Legislação em vigor.

As eventuais alterações nos valores constantes nas tabelas referidas serão divulgadas pelo Banrisul com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do início de sua vigência, através de atualizações no Site Institucional.

As tarifas para utilização dos serviços do Aplicativo Banrisul, quando aplicáveis, serão cobradas mediante débito em Conta do Usuário no Banrisul, conforme previsto nos termos de adesão ao pacote de tarifas correspondente ao contratado pelo Usuário no momento de seu início de relacionamento com o Banrisul.

Eventuais cobranças de valores pelo tráfego de dados nas redes administradas pelas Operadoras ou pelo tráfico de mensagens SMS ficarão a cargo do Usuário, que deverá se informar sobre essas incidências contatando diretamente o Canal de Atendimento da Operadora utilizada para o Acesso ao Aplicativo Banrisul.

4. Como acessar o Aplicativo Banrisul

Para acessar o Aplicativo Banrisul e seus Serviços, o Usuário deve efetuar o *download* do Aplicativo Banrisul em seu Dispositivo, acessando a Loja de aplicativos. Para tanto, o Dispositivo do Usuário deve possuir os requisitos mínimos exigidos pela Loja de aplicativos correspondente.

Ao realizar o primeiro Acesso ao Aplicativo Banrisul, será permitido ao Usuário acessar sua Conta, caso já possua relacionamento com o Banrisul, começar seu relacionamento com o Banrisul, caso ainda não possua, ou acessar menus dos produtos e serviços exibidos na tela inicial.

O Usuário do Aplicativo Banrisul que já possui relacionamento com o banco pode acessar sua Conta cadastrando uma credencial de Acesso no menu **Adicionar Acesso**.

Este botão permite criar Acesso a uma Conta da qual o Usuário é o titular, criar Acesso a um cartão de crédito emitido pelo Banrisul do qual o Usuário é Portador, ou criar Acessos a Serviços específicos, cuja obrigatoriedade ou facultatividade está indicada no Anexo – Descrição dos Serviços disponíveis no Aplicativo Banrisul.

Para criar o Acesso a uma Conta, o Usuário deve selecionar o menu Conta Corrente, preencher os dados de Agência, número da Conta e um nome para identificar seu Acesso ao Aplicativo Banrisul. Após essa etapa, o Banrisul solicitará a confirmação do número de telefone celular, para envio de Código de ativação do Acesso. Ao recebe-lo, o Usuário deverá digitá-lo em tela do Aplicativo Banrisul. Caso o Usuário não receba o Código, será disponibilizado ao Usuário as opções de reenvio do Código, conforme opções exibidas em tela do Aplicativo Banrisul.

O Usuário poderá optar por dois tipos de Acesso a sua Conta: (i) Apenas Consultas, ou (ii) Movimentações Financeiras. Para cadastrar o Acesso (i), o Usuário deve informar sua Senha de serviços previamente cadastrada junto ao Banrisul. Ao confirmar a Senha, o Acesso estará ativo imediatamente para uso no Aplicativo Banrisul. Para cadastrar o Acesso (ii), o Usuário deve ativar seu Acesso em um dos Canais de Atendimento exibidos para o Usuário em tela. Usuários acima de 60 (sessenta) anos serão submetidos a uma etapa adicional de ativação desse Acesso. Para mais informações, o Usuário deve se informar pelos Canais de Atendimento descritos na Cláusula “Canais de Contato para solução de dúvidas” constante neste Termo.

Para criar o Acesso a um cartão de crédito, o Usuário Portador de cartão de crédito emitido pelo Banrisul deve selecionar o menu Cartão de Crédito e informar seu CPF ou CNPJ. Após essa etapa, o Usuário deve optar como prefere receber o Código de ativação desse Acesso. O Banrisul solicitará a confirmação de um desses dados, conforme opção realizada pelo Usuário, para envio do Código de ativação do Acesso. Ao receber o Código, o Usuário deverá digitá-lo em tela do Aplicativo Banrisul, bem como deve preencher a Senha que deseja utilizar para efetuar o Acesso quando desejar. Ao prosseguir, o Acesso estará ativo para realização de consultas. Para realização de movimentações financeiras, o Portador deve informar dados do cartão de crédito solicitados em tela pelo Aplicativo Banrisul. Para mais informações, o Usuário deve se informar pelos Canais de Atendimento descritos na Cláusula “Canais de Contato para solução de dúvidas” constante neste Termo.

Para alguns Serviços específicos disponíveis no Aplicativo Banrisul, existe a possibilidade, ou a obrigatoriedade, de criação de Acesso específico para tais menus, conforme indicações constantes no Anexo – Descrição dos Serviços disponíveis no Aplicativo Banrisul. Para a criação desses tipos de Acessos, o Usuário deve informar seu CPF e preencher as informações solicitadas em tela pelo Aplicativo Banrisul, conforme as características do Serviço ao qual se deseja acessar.

O Usuário que não possui relacionamento com o Banrisul poderá fazê-lo acessando o menu **Quero Ser Cliente Banrisul**. O relacionamento inicia pelo preenchimento de

um cadastro, no qual o Usuário deve informar seus dados de identificação, de contato, entre outros dados cadastrais, bem como capturar *Selfies* para autenticação de sua identidade, conforme instruções apresentadas durante o processo, informe de bens e escolha de Agência de relacionamento. Após as etapas descritas, as informações colhidas em cada etapa do processo serão submetidas a análise do Banrisul, que terá total autonomia para definir sobre o êxito ou não na abertura de conta ou na contratação do cartão de crédito solicitados pelo Usuário, cabendo ao Banrisul informar por SMS, mensagem *Push* ou E-mail do processo em análise, comunicando sobre sua aprovação ou rejeição e, também, podendo solicitar reenvio de documentos, caso necessário.

Caso o Usuário não selecione as opções descritas acima, pode acessar outros menus, que remetem a alguns produtos e Serviços específicos disponibilizados pelo Banrisul. Esses Serviços estão brevemente descritos no Anexo – Descrição dos Serviços disponíveis no Aplicativo Banrisul.

Tendo como objetivo a segurança do ambiente do Aplicativo Banrisul e das operações efetuadas, a sessão do Usuário será encerrada após um período de inatividade ou de execução em segundo plano, obrigando o Usuário a reestabelecer seu Acesso ao Aplicativo Banrisul.

5. Utilização de *Cookies*

Cookies são pequenos pacotes de dados enviados de um aplicativo e armazenados no Dispositivo do Usuário. Eles servem para reconhecer, acompanhar e armazenar a sua navegação como Usuário da Internet.

O principal objetivo do Banrisul ao coletar *cookies* no Aplicativo Banrisul é proporcionar ao Usuário a melhor experiência de utilização. Com esses dados, o Banrisul pode compreender o que o Usuário necessita e criar soluções e produtos que se encaixem nas suas expectativas e desejos.

O Banrisul utiliza dois tipos de *cookies*: (i) *cookies* estritamente necessários, que garantem o funcionamento do Aplicativo Banrisul; e (ii) *cookies* opcionais, que são utilizados para otimizar como um Aplicativo funciona, identificar problemas que possam surgir nas plataformas do Banrisul e auxiliar ações de marketing e de mídias sociais.

O Usuário pode desativar ou excluir os *cookies* acessando as configurações do Sistema Operacional de seu Dispositivo. O Banrisul informa, entretanto, que se determinados *cookies* forem desabilitados, o Aplicativo Banrisul ou alguns de seus recursos ou funcionalidades poderão não funcionar corretamente. Ao habilitar os *cookies*, o Usuário economiza tempo, por exemplo, ao ter seus dados preenchidos em cadastros e formulários.

6. Obrigações e responsabilidades dos Usuários

Ao utilizar o Aplicativo Banrisul o Usuário fica ciente de que o Dispositivo utilizado para cadastramento de seu Acesso, conforme item "Como acessar o Aplicativo Banrisul" deste Termo, é fabricado por terceiros. O Banrisul não se responsabiliza pelo correto funcionamento ou performance do Dispositivo ou pelos aplicativos e serviços ofertados por seu fabricante. O pleno funcionamento do Aplicativo Banrisul não depende exclusivamente do Banrisul, pois existem fatores, como a disponibilidade da rede de dados fornecida pela Operadora contratada pelo Usuário, sanidade do Sistema Operacional instalado no Dispositivo, entre outros, que podem impedir ou prejudicar a sua utilização.

O Acesso do Usuário ao Aplicativo Banrisul configura a concordância, por parte do Usuário, em zelar pela segurança do Dispositivo, buscando mantê-lo bloqueado e protegido com Senha, a fim de prevenir a utilização por pessoas não autorizadas.

O Usuário deve notificar o Banrisul imediatamente sobre qualquer perda ou roubo do seu Dispositivo, assim como não deve fornecer seus dados e Senhas em aplicativos de fontes desconhecidas.

Ao acessar o Aplicativo Banrisul o Usuário fica ciente de que é o responsável pelo compartilhamento deliberado dos dados relacionados aos Acessos cadastrados em seu Aplicativo Banrisul, uma vez que são destinados à utilização exclusiva de seu titular.

O Banrisul comunica que não se responsabiliza por eventuais atrasos no recebimento ou entrega de mensagens SMS, quando estes forem ocasionados pela Operadora contratada pelo Usuário para acessar o Aplicativo Banrisul ou forem ocasionados por terceiros.

O não recebimento de notificações no Dispositivo do Usuário geradas pelo Aplicativo Banrisul não são de responsabilidade do Banrisul, cabendo ao Usuário o gerenciamento da caixa de mensagens SMS de seu Dispositivo e a manutenção da ativação das notificações *Push* geradas pelo Aplicativo Banrisul. O Banrisul também não se responsabiliza pelo cadastramento dos dados do Usuário em listas de restrição de contatos oriundos de telemarketing (ex.: Não Me Perturbe).

A disponibilidade e continuidade do funcionamento do Aplicativo Banrisul em todas as áreas geográficas não é garantida pelo Banrisul.

O Banrisul não se responsabiliza por eventuais problemas relacionados aos navegadores (*browsers*) instalados no Dispositivo do Usuário. Tais problemas devem ser tratados pelo Usuário em contato com os canais de atendimento dos fornecedores do Dispositivo.

O Banrisul dispõe, em seu Site Institucional, de instruções e dicas de segurança, que devem ser seguidas pelos Usuários do Aplicativo Banrisul, de forma a incrementar a segurança em seu Acesso ao Aplicativo Banrisul. Em caso de ocorrência de fraudes e golpes financeiros ou não financeiros no Aplicativo Banrisul, a não observância dessas instruções não configura responsabilização do Banrisul no ocorrido.

O Banrisul recomenda que o Usuário mantenha instalado em seu Dispositivo aplicativos *antimalware*, assim como não recomenda a instalação de aplicativos de fontes desconhecidas. Adicionalmente, o Banrisul recomenda que o Usuário não abra anexos ou clique em links em E-mails ou mensagens de fontes desconhecidas.

7. Confidencialidade das informações dos Usuários

Os dados pessoais e informações dos Usuários do Aplicativo Banrisul, sua coleta, sua forma de tratamento e compartilhamento, bem como os direitos do Usuário como titular desses dados e informações, obedecem os termos da Legislação vigente e são detalhados conforme a Política de Privacidade aplicada ao Banrisul e às demais empresas controladas do Grupo Banrisul.

O Usuário está ciente de que os seus dados pessoais, incluindo os biométricos e de geolocalização, poderão ser compartilhados com terceiros para a finalidade de executar determinadas funcionalidades disponibilizadas pelo Aplicativo Banrisul.

O Banrisul está submetido ao regulamento da Resolução Conjunta nº 6/2023 do BACEN/CMN. Ao utilizar o Aplicativo Banrisul, o Usuário autoriza o Banrisul a compartilhar com outras instituições financeiras, instituições de pagamento e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, dados e informações sobre indícios de ocorrências ou de tentativas de fraudes. A finalidade de tal compartilhamento é subsidiar os procedimentos e controles das referidas instituições para a prevenção de fraudes no âmbito do Sistema Financeiro Nacional.

A aceitação deste Termo implica a ciência por parte do Usuário de que o Banrisul poderá coletar e tratar seus dados pessoais, sob os termos da Legislação em vigor e da Política de Privacidade aplicada ao Banrisul e às demais empresas controladas do Grupo Banrisul.

Para obter informações sobre troca de mensagens entre o Usuário e o Banrisul por meio de seu Aplicativo, o Usuário poderá consultar a Política de Privacidade.

8. Direitos de autor e propriedade intelectual

Todo o conteúdo relacionado ao Aplicativo Banrisul, aos Serviços contidos neste e as informações referentes ao código-fonte das páginas que integram o Aplicativo Banrisul e seus Serviços são de propriedade do Banrisul. Qualquer utilização de informações sigilosas relacionadas ao Aplicativo Banrisul sem sua autorização prévia, configurará violação aos direitos de autor e de propriedade intelectual do Banrisul.

Todo o conteúdo contido no Aplicativo Banrisul, como informações, materiais, instrumentos, organização da página, gráficos e desenhos pertencem, exceto por disposição contrária, ao Banrisul ou a terceiros que cederam seu direito de uso de forma lícita.

O uso indevido das informações, dos instrumentos e dos materiais disponibilizados no Aplicativo Banrisul, para quaisquer que sejam os fins, quando feito pelo Usuário, não é de responsabilidade do Banrisul. A responsabilidade de eventuais lesões a direito próprio ou de terceiros, causadas ou não pelo uso inadequado, é estritamente do Usuário.

O Banrisul não pode garantir que o conteúdo, os instrumentos e materiais contidos, utilizados e oferecidos em seu Aplicativo estejam precisamente atualizados ou completos, e, dessa forma, não se responsabiliza por danos causados por eventuais erros de conteúdo ou falhas de equipamento.

O Banrisul não se responsabiliza pelo conteúdo de outros sites cujos endereços estejam disponíveis nas páginas do Aplicativo Banrisul, ou cujo endereço esteja nele disponível. O Banrisul não garante o ressarcimento de quaisquer danos causados por tais sites.

9. Aviso de Privacidade

Todas as transações efetuadas pelo Aplicativo Banrisul, tanto as que envolvem movimentação financeira quanto as que não envolvem, serão registradas pelo Aplicativo Banrisul e estarão sujeitas a monitoramento das áreas gestoras e de Segurança, para fins gerenciais ou para própria segurança do Usuário do Aplicativo Banrisul.

Durante sua execução, o Aplicativo Banrisul utiliza o recurso de geolocalização do Dispositivo do Usuário e poderá utilizar, garantido o aviso ao Usuário, recursos de biometria facial. O Banrisul informa que estes recursos são utilizados para ações visando à segurança do Usuário e, principalmente, mitigação de fraudes que possam ocorrer envolvendo os dados pessoais e de movimentação financeira do Usuário. Salienta-se também que estes recursos não são utilizados para fins comerciais como, por exemplo, oferecimento de produtos e Serviços do Banrisul em Agências próximas da geolocalização onde o Dispositivo do Usuário se encontra.

Os dados biométricos e de geolocalização coletados e armazenados dos Usuários do Aplicativo Banrisul se destinarão exclusivamente para verificação da sua identidade e para fins de autenticação, segurança e/ou prevenção à fraude ou, quando necessário, na defesa dos interesses do Banrisul nas esferas judicial e extrajudicial. Os dados biométricos obtidos ficarão armazenados durante o período de vigência do relacionamento do Usuário com o Banco e, sempre que aplicável, pelos prazos legalmente exigíveis.

O Banrisul está continuamente melhorando os Serviços contidos em seu Aplicativo, a partir da análise e da consolidação das informações e sugestões colhidas, efetuando atualizações nos canais digitais sem prévio aviso, mas sem prejuízo a seus Usuários.

Os dados do Usuário necessários para a autenticação dos Acessos, bem como os registros de Acesso e utilização do Aplicativo Banrisul serão mantidos em ambiente seguro e controlado, a fim de certificar a segurança das transações efetuadas pelo Aplicativo Banrisul. O tratamento poderá incluir a utilização dos dados para fins de análises estatísticas e poderão ser coletados dados referentes ao Dispositivo e navegadores utilizados pelo Usuário, dados de navegação em sites, plataformas e aplicações de Internet, assim como os registros dos respectivos Acessos, a fim de melhorar a experiência dos Usuários no Aplicativo e em demais produtos oferecidos pelo Banrisul.

O Banrisul informa que todos os dados pessoais do Usuário serão tratados de acordo com a Política de Privacidade do Banrisul e com a legislação de proteção à privacidade (Lei Geral de Proteção de Dados).

10. Vigência

O prazo de vigência deste Termo em relação ao Usuário inicia a partir do Acesso do Usuário ao Aplicativo Banrisul, e se estende até o final de seu relacionamento com o Banrisul, compreendendo a vigência de todo e qualquer contrato firmado com o Banrisul.

11. Disposições Gerais

Toda e qualquer alteração das informações cadastrais do Usuário, na qualidade de cliente do Banrisul, incluindo, mas não se limitando a, (i) número do telefone; e, (ii) endereço residencial, deverá ser informada imediatamente junto ao Banrisul, sendo o Usuário o único responsável pelos prejuízos ou qualquer dano ocorrido ou causado ao Banrisul ou a terceiros, em decorrência da omissão ou não veracidade das informações prestadas ao Banrisul.

A qualquer momento, o Banrisul poderá restringir, parcial ou totalmente, a disponibilização do serviço de compras, saques e pagamentos efetuados após o Acesso do Usuário ao Aplicativo Banrisul em seu Dispositivo.

Os recursos da Internet e seu fornecimento, sem exceção, são de inteira responsabilidade do Usuário do Aplicativo Banrisul.

O Banrisul, assim como seus representantes e empregados, não será responsável por quaisquer danos diretos ou indiretos, especiais, incidentais ou de consequência, perdas ou despesas decorrentes da conexão estabelecida entre Usuário e Aplicativo Banrisul. O uso da sua parte ou incapacidade de uso por qualquer parte, ou com relação a qualquer falha de desempenho, erro, omissão, interrupção, defeito ou demora na operação ou comunicação, vírus ou falha do sistema, mesmo se o Banrisul

ou seus representantes estejam avisados da possibilidade de tais danos, perdas ou despesas, também não são de responsabilidade do Banrisul.

A tolerância de eventual descumprimento das Cláusulas deste Termo não constituirá renúncia, perdão, novação ou alteração das obrigações constantes nestas Condições Gerais e tampouco inibirá ou impedirá a sua exigibilidade a qualquer tempo pelo Banrisul.

Em decorrência de alterações tecnológicas ou legais, o Banrisul reserva-se o direito de modificar, a qualquer tempo, de forma unilateral e sem prévia notificação, as Cláusulas contidas neste Termo.

Fica reservado ao Banrisul o direito de rescindir a adesão do Usuário a este Termo, imediatamente, a qualquer tempo, de forma unilateral e sem prévia notificação, no caso de suspeita ou utilização indevida do Aplicativo Banrisul, objetivando a preservação da própria segurança do Usuário e a critério exclusivamente do Banrisul.

O uso do Aplicativo Banrisul por parte do Usuário configura aceitação de todas as Cláusulas e condições contidas neste Termo, cabendo ao Usuário consultá-las previamente à utilização dos Serviços contidos no Aplicativo Banrisul.

Para qualquer ação decorrente deste instrumento, fica eleito o Foro de Porto Alegre/RS, com renúncia expressa de qualquer outro, ressalvado ao Banrisul o direito de optar pelo foro do Usuário do Aplicativo Banrisul.

12. Canais de Contato para solução de dúvidas

Em caso de dúvidas, sugestões, reclamações e solução amigável de eventuais conflitos decorrentes do entendimento das Cláusulas deste Termo, o Usuário pode contatar sua Agência de relacionamento ou os Canais de Atendimento a seguir:

12.1. Suporte Técnico aos Canais Digitais:

12.1.1. Atendimento por telefone: **(51) 3213 0553**

12.1.2. Atendimento por *Webchat*: site Banrisul (www.banrisul.com.br) > menu **Atendimento** > **Canais Digitais – Suporte Técnico** > **CHAT**

12.1.3. Atendimento por WhatsApp Oficial Banrisul: **(51) 3215 1800** – opção **3**

12.2. SAC Banrisul:

12.2.1. Atendimento por telefone: **0800 646 1515**

12.2.2. Ligações efetuadas do Exterior: **00 + código da operadora + 55 (51) 3213 2500**

12.2.2.1. Obs.: Os custos dessa ligação serão do Usuário.

12.3. Ouvidoria Banrisul:

12.3.1. Atendimento por telefone: **0800 644 2200**

13. Anexos

Anexo – Descrição dos Serviços disponíveis no Aplicativo Banrisul