

CONDIÇÕES GERAIS DO SERVIÇO – CONTA MÓVEL**1. Princípios Gerais:**

- 1.1 A **Conta Móvel** é um serviço disponibilizado pelo BCI aos Clientes particulares que solicitam a sua activação a partir de um telemóvel.
- 1.2. O serviço dirá respeito a activação e às demais funcionalidades da Conta Móvel e reger-se-á pelas presentes condições gerais, consoante o caso e bem assim pelo direito moçambicano aplicável.
- 1.3. O Cliente deve garantir que toda a informação que fornece ao Banco se encontra completa, correcta e actualizada. O Cliente poderá actualizar os seus dados pessoais e profissionais junto de qualquer Agência do BCI.
- 1.4. O Cliente assume a exclusiva e total responsabilidade pela segurança e confidencialidade do PIN e dos elementos de validação ou OTP (*One Time Password*), que deverá ser mantido secreto e não inteligível, directa ou indirectamente, por terceiros. O Cliente deve assegurar-se de que os códigos de acesso, validação e segurança não são utilizados por terceiros, incluindo representantes e/ou procuradores.
- 1.5. Por questões de segurança, o Cliente deverá mudar periodicamente o PIN. Deverá igualmente memorizar o seu PIN evitando escrevê-los e mantendo-os estritamente confidenciais.
- 1.6. O Cliente deverá comunicar imediatamente através dos Canais de Comunicação do BCI se souber ou suspeitar que a segurança e a confidencialidade do seu PIN se encontram comprometidos, nomeadamente em virtude de perda ou furto, ou de, por qualquer outra forma, terem chegado ao conhecimento de terceiros.
- 1.7. O Cliente assume exclusiva e total responsabilidade pela segurança dos elementos de validação ou OTP (*One Time Password*), que é o código único e alfanumérico gerado pelo sistema do BCI e enviado ao Cliente através de mensagem escrita para um número válido de telemóvel, indicado ao BCI pelo Cliente, de forma a que este possa confirmar determinadas operações financeiras, e aceita não divulgar a qualquer outra pessoa ou de outra forma permitir ou autorizar que qualquer outra pessoa possa obter os seus elementos de validação ou OTP (*One Time Password*). Se o Cliente suspeitar que existe uso indevido ou suspeito do dispositivo móvel utilizado para receber os elementos de validação ou OTP (*One Time Password*) e/ou caso o dispositivo móvel se tenha perdido ou extraviado, o Cliente será responsável por notificar o BCI através das Linhas de Apoio ao Cliente (números **84 1224; 82 12 24; +258 82 999 1224; +258 84 092 1224; +258 87 092 1224**) disponível todos os dias, 24 horas por dia.
- 1.8. O Cliente deverá indicar um número de telemóvel válido ao BCI para que lhe seja possível realizar determinados tipos de operações bancárias que exigem o uso de OTP (*One Time Password*). O Cliente deve comunicar ao Banco, por escrito, qualquer alteração do seu número de telemóvel, rede móvel, ou o cancelamento do serviço móvel. O Cliente será responsável por todas as perdas e /ou quaisquer

outras responsabilidades incorridas até que o BCI receba a referida notificação por escrito. O Banco não pode ser responsabilizado por quaisquer perdas ou danos incorridos quando seja enviada a OTP (*One Time Password*) para um número de telemóvel fornecido pelo Cliente que não tenha sido actualizado junto do BCI ou que tenha sido cancelado.

1.9. O BCI pode, periodicamente e mediante comunicação prévia ao Cliente, diversificar, suspender, descontinuar ou retirar serviços disponíveis na Conta Móvel.

2. Adesão:

- 2.1. O contrato concretiza-se mediante activação do código de acesso por parte do Cliente após leitura e tomada de conhecimento das Condições Gerais do serviço.
- 2.2. O Cliente, querendo, poderá associar o acesso a sua conta móvel à sua conta bancária titulada no BCI.
- 2.3. O acesso do Cliente ao serviço processa-se através da activação no telemóvel através das teclas *124# e de um Código PIN.
- 2.4. O PIN bem como quaisquer outros códigos ou meios de acesso, por parte do cliente, de dados de segurança são pessoais e intransmissíveis.
- 2.5. Cabe ao Cliente tomar todas as medidas de segurança referente ao PIN, não os disponibilizando a terceiros por qualquer forma e obrigando-se a utilizar os mesmos de forma que impeça o seu acesso, visualização ou utilização indevida por qualquer outra pessoa ou entidade que não o Cliente.

3. Uso do serviço:

- 3.1. A realização da operação, consoante o montante e o tipo, poderá depender da introdução de elementos de validação adicionais definidos pelo Banco.
- 3.2. Qualquer acesso, instrução ou operação efectuada através da conta móvel com o PIN válido presumem-se efectuadas pelo Cliente.

4. Condições de utilização:

- 4.1. Através do serviço da Conta Móvel o Cliente poderá:
 - a) aceder a informação sobre serviços do Banco;
 - b) consultar e obter informações sobre a (s) Conta (s) Móveis de que seja titular nomeadamente a consulta de saldos e movimentos e efectuar pagamentos, realizar transferências dentro dos limites estabelecidos pelo BCI bem como quaisquer outras que sejam disponibilizadas pelo BCI;
 - c) realizar operações bancárias em Moçambique ou no estrangeiro desde que tenha o serviço de *roaming* activo;
 - d) receber alerta SMS relativas aos produtos e serviços oferecidos pelo BCI.

5. Equipamento e Responsabilidades:

O BCI não poderá em circunstância alguma ser responsabilizado pela eventual impossibilidade de utilização do serviço decorrentes de problemas técnicos relativos às operadoras de telefonia móvel, ao telemóvel usado pelo Cliente para aceder ao serviço bem como pelas limitações técnicas ou recusas de utilização no estrangeiro.

6. Bloqueio de acesso:

6.1. O Serviço Conta Móvel é propriedade do BCI, podendo nessa qualidade proceder à desactivação do mesmo:

- (i) caso se verifique a sua indevida ou inadequada utilização pelo Cliente;
- (ii) por razões de segurança;
- (iii) por solicitação do Cliente;
- (iv) ou nos demais casos previstos nestas condições e na lei em vigor.

6.2. O BCI reserva-se ainda ao direito de suspender a disponibilização do serviço sempre que se detectem indícios de irregularidades ou sempre que seja necessário efectuar assistência, manutenção, reparação e introdução de melhorias ao serviço.

6.3. O Cliente deverá verificar com regularidade os lançamentos efectuados na sua Conta Móvel e certificar-se periodicamente de que o serviço continua sendo utilizado exclusivamente por si, de modo a poder reclamar atempadamente qualquer transacção que não reconheça.

6.4. O Cliente deverá notificar imediatamente ao **BCI** através dos seus Canais de Comunicação mencionados na cláusula 8 sobre quaisquer ocorrências anómalas, nomeadamente:

- (i) o movimento indevido na Conta Móvel;
- (ii) o lançamento incorrecto de uma operação;
- (iii) suspeita de fraude ou de operações não realizadas pelo Titular da Conta Móvel.

6.5. Todas as transacções efectuadas com o recurso ao presente serviço serão liquidadas por débito na respectiva Conta Móvel, com data-valor do dia da realização da operação.

6.6. Todas as operações efectuadas com sucesso por esta funcionalidade serão notificadas para o mesmo telemóvel, por meio de mensagem, ficando o BCI isento de responsabilidade nos casos de indisponibilidade das operadoras em notificar em tempo real.

6.7. O Cliente poderá renunciar o serviço conta móvel, através dos seguintes meios:

- a) Solicitação do pedido de cancelamento em um balcão do BCI;
- b) Através da linha do Cliente, disponível todos os dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, pelos números **84 1224; 82 12 24; +258 82 999 1224; +258 84 092 1224; +258 87 092 1224**, ou pelo email: faladaki@bci.co.mz

7. Custos do Serviço

7.1. Pela utilização por parte do Titular do serviço Conta Móvel, o Cliente pagará ao BCI comissões e outros custos aplicáveis a cada momento e comunicadas ao mesmo através Canais mencionados na cláusula 8 supra.

7.2. O Cliente por este meio autoriza o BCI a debitar a Conta móvel ou à conta ordem associada pelos custos mencionados no número anterior.

7.3. O BCI poderá, a qualquer momento, modificar o preço dos produtos e serviços e as respectivas Condições Gerais caso se verifiquem modificações das condições de mercado ou das disposições legais que regulam a matéria.

8. Canais de Comunicação para alteração das Condições

8.1. Quaisquer comunicações a realizar no âmbito das alterações referidas no artigo anterior serão efectuadas por afixação ou disponibilização nos Balcões do BCI ou nos Canais Bancários Electrónicos, por publicação nos jornais de maior circulação do país, por carta registada com aviso de recepção, por fax ou por correio electrónico com aviso de leitura e ter-se-ão por realizadas, (i) no caso da carta registada com aviso de recepção, na data da sua recepção, (ii) no caso do fax, na data de recepção no posto do destinatário se se verificar até às 17:00 horas ou, caso contrário, no primeiro Dia Útil seguinte e (iii) no caso de correio electrónico com aviso de leitura, na data de recepção do recibo de leitura.

8.2. Na falta de oposição escrita pelo cliente no decurso dos 30 (trinta) dias seguintes da comunicação do BCI, dar-se-ão por aceites as alterações efectuadas.

8.3. Consideram-se Canais Bancários Electrónicos - Canais de comunicação possibilitando o acesso a produtos e serviços oferecidos pelo Banco, designadamente:

- a) *Internet Banking* - Acesso disponibilizado através de sistema de comunicação usando a rede internet www.bci.co.mz, através de um computador com recurso a um sistema de comunicação e navegação conhecido por “*browser*” através do qual o cliente pode obter informações e dar instruções a (s) conta(s) bancária(s) de que é titular;
- b) *Call Center* - Acesso disponibilizado através de sistema de comunicação, disponível todos os dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, usando as redes telefónicas, fixas ou móveis, para os números do **FALA DAKI**, +258 84 092 12 24, +258 82 999 12 24 ou mesmo pelo +258 87 092 1224 que pode ser utilizado internacionalmente e em território nacional;

9. Resolução de Conflitos

9.1 Ao abrigo desta relação contratual, o Cliente tem direito à qualidade dos serviços consumidos, à formação e a informação, a salvaguarda e protecção dos seus interesses económicos, bem como a reparação dos danos resultantes das violações dos seus direitos.

9.2 Havendo conflitos decorrentes da execução e resolução desta relação contratual é facultado ao consumidor ou qualquer entidade que o represente, requerer a resolução do conflito às seguintes entidades:

- a) A unidade de atendimento de reclamações do BCI;
- b) Banco de Moçambique;
- c) Os centros de arbitragem, conciliação e mediação de conflitos, nos termos aplicáveis e meramente opcionais face as alíneas a) b) e f) do presente artigo;

- d) As associações de consumidores, nos termos da Lei de defesa do Consumidor;
- e) O instituto do Consumidor;
- f) Os tribunais judiciais.

9.3. Decorridos 30 (trinta) dias após à submissão da reclamação por escrito à Unidade de Gestão de Reclamações do BCI, o Banco providenciará a respectiva resposta, podendo o Cliente, caso continue insatisfeito, recorrer à qualquer uma das entidades mencionadas nas alíneas b) c) d) e) f) do número anterior, de acordo com o que estabelece o Aviso do Banco de Moçambique que versa sobre a matéria.

9. Protecção de Dados Pessoais e Confidencialidade

11.1 O Banco obriga-se a manter sob rigorosa confidencialidade todas as informações referentes às transacções do Cliente. As informações fornecidas serão processadas informaticamente e destinam-se ao uso exclusivo dos serviços do Banco.

11.2 O Cliente obriga-se a não divulgar a terceiros o seu Código de acesso. O Cliente é responsável pela segurança, uso adequado e salvaguarda do carácter secreto do Código de acesso e suportará todos os prejuízos resultantes da utilização dos serviços por terceiros para quem o referido Código de acesso seja transferido pelo Cliente, voluntariamente ou em virtude de utilização indevida do mesmo pelo Cliente.

11.3 O BCI recolhe os dados pessoais dos seus Clientes, assegurando que o seu tratamento é feito de acordo com as regras de protecção de dados pessoais e confidencialidade.

11.4 O BCI será a entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais, na medida em que é quem determina as finalidades e os meios de tratamento dos dados pessoais dos Utilizadores do serviço Conta Móvel.

11.5 O BCI e todo o pessoal ao seu serviço obrigam-se a tratar com confidencialidade as informações que venham a adquirir por parte do Cliente, obrigando-se assim ao dever de guarda e sigilo profissional, não podendo, em caso algum, revelar qualquer segredo profissional da actividade do Cliente ou qualquer informação de que tenha acesso e conhecimento por força das suas funções, salvo com autorização deste ou por virtude de decisão judicial ou administrativa sob pena de pagamento de indemnização ao Cliente lesado sem prejuízo de incorrer em responsabilidade criminal.

11.6 Para obter qualquer esclarecimento relacionado com a Política de Privacidade e Protecção de Dados Pessoais, titulares dos dados, poderão contactar o Encarregado da Protecção de Dados do BCI (*Data Protection Officer* - DPO) por via do e-mail data.protection.officer@bci.co.mz. e de carta dirigida à morada da sede social do BCI.

11.7 O BCI enquanto responsável pelo tratamento de dados pessoais dos seus Clientes, deverá, sempre que solicitado pelas entidades competentes, a luz das leis em vigor aplicáveis a matéria, partilhar os dados pessoais solicitados, tendo sempre em observação os requisitos para quebra de sigilo bancário.

11.8 O tratamento dos dados pelo BCI manter-se-á na medida do necessário para o cumprimento das disposições legais e contratuais aplicáveis, nomeadamente das que decorrem do estabelecimento de relações com o Cliente.

11.9 Os dados dos Clientes são conservados durante os períodos necessários para as finalidades para as quais são recolhidos e tratados, bem como para fazer face às obrigações legais e regulamentares aplicáveis ao BCI ou para defesa do Banco em processos judiciais.