



# QUEM QUER TAKO VAI AO BCI.

Pode usar o seu **Cartão Takó**, emitido no âmbito da Rede VISA Internacional, em ambiente eletrónico (ATMs e POS) como também para compras online, em Moçambique e no estrangeiro, com toda a segurança e conveniência.

# CARACTERÍSTICAS DO SEU TAKO



## TECNOLOGIA CONTACTLESS



Este cartão está equipado com a mais moderna e inovadora **tecnologia Contactless**, que lhe permite efectuar transacções mais rápidas e seguras, por aproximação, tornando mais convenientes os seus pagamentos de baixo valor, uma vez que o cartão nunca sai da sua mão.

A Introdução do seu código pessoal secreto (PIN) será solicitado:

- Em pagamentos de valor superior a MZN 200,00 ou se atingir o limite máximo acumulado de MZN 200,00;
- Se efectuar mais de 3 pagamentos consecutivos mesmo que não atinja o valor máximo diário de MZN 200,00;
- Ocasionalmente, por motivos de segurança.

As compras efetuadas através de *contactless* são totalmente encriptadas e aceites em POS com aceitação para este tipo de pagamento.

## COMPRAS ONLINE MAIS SEGURAS



O BCI disponibiliza-lhe gratuitamente o **Serviço 3D Secure** para que possa realizar as suas compras online com total segurança.

Este serviço acrescenta uma camada extra de segurança que consiste na introdução de um código que será enviado por sms para o seu celular ou por e-mail para que possa finalizar a sua compra online em qualquer *website*/aplicação identificada com o símbolo:

**VISA**

SECURE

Mesmo que não faça compras online, aconselhamos a adesão ao **Serviço 3D Secure** uma vez que o protege da utilização abusiva de terceiros.

## MAIS VANTAGENS COM OS PARCEIROS DAQUI



Ao efectuar pagamentos com o seu **Cartão Tako** na rede de parceiros do BCI usufrui de descontos. O BCI possui uma lista vaga de empresas parceiras, em várias categorias, desde lojas de informática, desporto, material de construção, papelarias, cabeleireiros e spa, óptica e vestuário, entre outras.

Consulte em [www.bci.co.mz](http://www.bci.co.mz) as vantagens que tem nos estabelecimentos dos nossos parceiros.

# CUIDADOS A TER NA UTILIZAÇÃO DO SEU TAKO

Conheça algumas regras de boa utilização e o que deve fazer em caso de extravio.

- 1. Memorize o Código Pessoal (PIN) que lhe atribuímos** - Para os novos cartões contactless não há a obrigatoriedade de alteração do PIN em ATM, pelo que é importante que conserve consigo e/ou memorize o PIN que lhe atribuímos, pois somente poderá proceder com a alteração do seu PIN em ATMs da Simorede devidamente autorizadas. Caso opte por conservar o PIN consigo, não o deixe em lugar visível e/ou facilmente acessível. Não deve igualmente escrever o código secreto no próprio cartão, nem em qualquer outro documento que tenha junto do cartão.
- 2. Registe o seu número de cartão** – Assine de imediato o verso do seu cartão registe o número do cartão num lugar seguro, para que possa utilizar essa informação em caso de furto ou perda.
- 3. Proteja-se na utilização** - No momento de marcação do código secreto (PIN), deve garantir que o faz em devidas condições de privacidade, protegendo a sua digitação do olhar de terceiros. Nunca entregue o cartão a terceiros para efectuarem levantamentos, pagamentos ou quaisquer outras transacções por si. Se notar que a ATM apresenta algo de invulgar ou está vandalizada, não a utilize.
- 4. Em caso de eventual perda, furto ou roubo, avise de imediato o BCI** - Certifique-se regularmente de que tem o seu cartão consigo. Em caso de eventual perda, furto, roubo ou suspeita de utilização fraudulenta avise de imediato o BCI, ligando para o serviço fala daki através do número grátis 800 224 224 ou se estiver no estrangeiro pode ligar para o número +258 21 224 224 ou dirija-se à Agência BCI mais próxima.
- 5. Segurança nas compras online** - Seja prudente nos pagamentos através da internet e evite divulgar os dados do seu cartão por email ou por telefone, pois não se trata de um procedimento seguro. Relembramos os cuidados que deves ter na utilização do seu cartão na Internet:
  - Actualize regularmente o sistema operativo do seu celular e instale um antivírus. Utilize *software* devidamente licenciado;
  - Não efectue pagamentos em computadores ou dispositivos cuja utilização não seja restrita;
  - Inactive ou restrinja ao mínimo necessário a conectividade *bluetooth* e *wi-fi*;
  - Efectue apenas pagamentos a entidades credíveis e em sítios seguros (cujo endereço comece por <https://>, protegidos com certificado digital válido);
  - Procure informações sobre o comerciante na internet, para confirmar a sua credibilidade;
  - Valide sempre os dados da sua operação e guarde os comprovativos das transacções.

- 6. Confira sempre todos os movimentos** - Confira todos os movimentos efectuados com o seu cartão, usando o serviço daki via Internet (**eBanking I App I WhatsApp**), sem custos para si, ou o extracto mensal da sua conta. Se detectar qualquer movimento não realizado por si, comunique de imediato ao serviço fala daki, que está disponível 24h por dia, ligando para o número grátis 800 224 224. Caso se encontre no estrangeiro, ligue através do número +258 21 224 224.

## PREÇÁRIO

Emissão <sup>(1)</sup>	240,00
1ª Anuidade	300,00
Seguintes	550,00
<b>TAXAS DE JURO</b>	
Ano	49,92%
Mês	4,16%
<b>UTILIZAÇÃO EM ATM</b>	
<i>Cash Advance</i>	
Levantamentos <sup>(2)</sup>	
D.O   SIMOrede   VISA Internacional	6% (min 350,00)
Consulta de Saldos e Movimentos	8,00
Recargas Telemóvel	8,00
Pagamento de serviços	8,00
<b>Outros encargos</b>	
Serviço de Alertas SMS	Grátis
Produção urgente do cartão	780,00
Desvio do cartão	420,00
Substituição (Perdido, roubado, deteriorado por razão imputável ao cliente)	500,00
Substituição (Deteriorado por razão não imputável ao cliente)	-
Inibição do cartão por roubo /Extravio (Lista Negra)	700,00
Operações em Moeda Estrangeira (Comissão de Serviço Bancário)	Câmbio VISA *5%

<sup>(1)</sup>1ª Emissão normal de cartão gratuita | <sup>(2)</sup> 2 Primeiros Lev. Mensais Gratuito | <sup>(3)</sup> 2 Primeiras Trf. ATM Mensais Gratuitas

# CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO - CGU

## A – PRINCÍPIOS GERAIS:

1. O presente contrato reger-se-á pelas Condições Gerais de Utilização (CGU), pelas condições particulares especialmente acordadas em cada caso e, subsidiariamente, pelas Condições Gerais de Abertura de Conta, aplicáveis a todos os produtos, que junto se anexam, e pelo direito moçambicano aplicável, sendo as CGU's aplicáveis aos contractos de Cartão de Débito – Rede Visa/SIMOREde celebrado entre o Banco Comercial e de Investimentos, SA (BCI) e o Cliente.
  - 1.1. As referidas condições particulares dirão, designadamente, respeito ao valor da anuidade e às demais funcionalidades.
  - 1.2. O Cartão de Débito Particulares a que se referem as presentes CGU, adiante simplesmente designado por cartão, é um cartão de Débito emitido pelo BCI em nome do titular de determinada conta bancária vinculada ao referido cartão.

## 2. Adesão:

- 2.1. No momento da subscrição da proposta de adesão será fornecido ao titular um exemplar destas CGU e das Condições Gerais de Abertura de Conta.
- 2.2. O contrato concretiza-se após a recepção, por parte do Titular, do respectivo Cartão e de uma cópia das Condições Gerais por ele aceites.

## 3. Finalidade:

- 3.1. É um cartão de débito de uso doméstico e internacional, associado a uma conta de Depósitos à Ordem, que permite efectuar transacções até ao limite do saldo disponível nessa Conta. Permite efectuar levantamentos, pagamentos, em qualquer máquina automática, estabelecimento bancário ou estabelecimento comercial aderente ao VISA Electron/SIMOREde, de acordo com as características e funcionalidades de cada produto.

## 4. Emissão:

- 4.1. O cartão é emitido sempre em nome e a pedido do cliente, nos termos referidos na cláusula 3.1.
- 4.2. O cartão é pessoal e intransmissível e, como tal, deverá ser utilizado pelo Titular da conta através da digitação do respectivo PIN.
- 4.3. O titular obriga-se a comunicar ao BCI quaisquer circunstâncias que modifiquem a sua situação patrimonial afectando a sua capacidade de cumprimento do presente contrato.
- 4.4. O Titular obriga-se a manter saldos suficientes para o pagamento de

compromissos assumidos perante o BCI, com o mesmo, terceiros ou decorrentes de disposições legais.

- 4.5. O Titular obriga-se a comunicar ao BCI quaisquer circunstâncias que afectem a sua capacidade de cumprimento do disposto no presente contrato.
- 4.6. Os mandatos, procurações ou instruções por instrumento público ou particular, com ou sem prazo de validade determinado, registados no BCI só serão considerados revogados ou cancelados, para todos os fins e efeitos, a partir do recebimento de comunicação escrita naquele sentido, ficando o Banco, na falta da mesma, isento de quaisquer responsabilidades.
- 4.7. Pela emissão do cartão e por cada ano de vigência o BCI aplicará o preçário em vigor no Banco.
- 4.8. O BCI poderá, a qualquer momento, sugerir ao titular a compra de cartões através de meios que considere mais adequados (correio, telefone, internet, *Direct-mail* entre outros).
- 4.9. O BCI poderá proceder, em qualquer momento, à substituição do cartão..

## **5. Responsabilidade**

- 5.1. O cartão é propriedade do BCI, assistindo ao BCI o direito de, por razões de segurança ou nos demais casos previstos nestas condições e na lei, exigir ao Cliente a sua restituição e/ou de reter o Cartão sempre que se verifique a sua indevida ou inadequada utilização.
- 5.2. Recai sobre o BCI a responsabilidade pela execução correcta das operações feitas com o cartão de débito do BCI em ATM na SIMOrede/VISA, desde que tenha sido emitida, em conformidade com os requisitos estabelecidos nas presentes Condições Gerais, por um Cliente.
- 5.3. Não obstante o disposto no número anterior, o BCI, não será responsável pela não execução ou execução deficiente de uma operação feita com o cartão de débito do BCI, quando comprovar-se que o Cliente agiu com negligência/dolo nas funções que lhe competiam na operação realizada.
- 5.4. As partes acordam através destas condições gerais, que aquando da utilização de sistemas de informática ou equipamentos susceptíveis de serem utilizados através do Cartão, poderão ocorrer alguns incidentes nomeadamente:
  - a) Limitações técnicas ou recusas de utilização no estrangeiro;
  - b) Atrasos, interrupções ou deficiências ou falhas do sistema informático;
  - c) Erros e suspensões de comunicações;
  - d) Ou quaisquer outros inconvenientes, que tenham origem em factores fora do seu controle (casos fortuitos ou de força maior).
- 5.6. Nos incidentes supracitados nas alíneas a) b) c) d), o BCI é inimputável, salvo

quando tais anomalias sejam comprovadamente imputáveis ao banco á título de dolo ou culpa.

- 5.7. Nas situações supracitadas nas alíneas a) b) c) d) é dever do cliente comunicar a ocorrência e contactar o BCI através dos Canais de Comunicação mencionados na cláusula 14.,
- 5.8. É dever do Cliente, antes de realizar qualquer operação no estrangeiro, informar-se previamente das condições de utilização e os limites localmente estabelecidos para transacções e as taxas ou comissões de qualquer natureza referentes ao Cartão.
- 5.9. Por cada cartão, será cobrada uma anuidade comunicadas ao mesmo através dos Canais de Comunicação mencionados na cláusula
- 5.10. A anuidade será debitada no mês que corresponda, em cada ano, ao da aceitação da proposta de adesão pelo BCI.

## **6. Segurança e Conservação**

- 6.1. O titular é obrigado a adoptar todas as medidas adequadas a garantir a segurança do cartão, de modo a não permitir a sua utilização por terceiros, sendo responsável pela sua segurança, conservação, guarda, manutenção e correcta utilização.
- 6.2. Ao Utilizador do cartão será atribuído um Número de Identificação Pessoal (PIN), o qual, constituindo a sua identificação, deverá ser apenas do seu exclusivo conhecimento.
- 6.3. Sempre que o cartão tiver sido utilizado com correcta digitação do PIN, presume-se que o foi pelo titular.
- 6.4. Se o cartão for utilizado por terceiros, presume-se que foi consentido ou culposamente facilitado pelo titular.
- 6.5. Para evitar o uso fraudulento do cartão, deverão ser tomadas as seguintes precauções:
  - a) O cliente deverá assinar o cartão logo após a sua recepção, mesmo que não haja o propósito de o utilizar de imediato; e,
  - b) A cada cartão será atribuído um PIN necessário para o acesso às caixas automáticas (ATM's) e aos terminais de pagamento automático (POS's), ou em outras circunstâncias em que tal seja solicitado, o qual deverá ser mantido secreto.
- 6.6. Em caso de extinção, encerramento de actividade ou for declarada judicialmente em situação de falência do Titular, os respectivos representantes legais deverão proceder de imediato à devolução do cartão ao BCI.

## **7. Perda, Roubo Extravio, Furto ou Falsificação do Cartão**

- 7.1. Em caso de perda, extravio, furto, roubo, falsificação ou utilização fraudulenta

e/ou indevida do Cartão, o Cliente deverá, assim que tomar conhecimento, notificar imediatamente a ocorrência – (i) FALADAKI: 800 224 224/ +258 21 224 224; (ii) a qualquer Balcão do BCI, durante as horas de expediente ou (iii) ocorrendo no estrangeiro, a VISA INTERNACIONAL, cujos contactos poderão ser consultados no endereço [www.bci.co.mz](http://www.bci.co.mz).

- 7.2. As notificações referidas nos n.ºs anteriores deverão ser confirmadas por escrito nas 48 (quarenta e oito) horas seguintes junto do BCI.
- 7.3. O cliente deverá participar a ocorrência às autoridades policiais, apresentando a certidão do respectivo auto ao BCI.
- 7.4. Feita a notificação ao Banco, o BCI accionará os mecanismos necessários ao impedimento do uso abusivo e fraudulento do Cartão, cabendo ao Cliente a responsabilidade pelo pagamento, ao BCI, de todas as despesas efectuadas para tornar efectiva a impossibilidade de utilização do Cartão por terceiros.
- 7.5. O BCI responsabiliza-se integralmente pelos movimentos efectuados após comprovada comunicação, nos termos do artigo anterior, não aplicando, neste caso, qualquer franquia. O titular deverá ainda comunicar ao BCI quaisquer outras ocorrências anómalas, nomeadamente (i) o movimento da Conta DO e/ou (ii) o lançamento incorrecto de uma operação.
- 7.6. O titular deverá verificar com regularidade os lançamentos efectuados em conta e certificar-se, periodicamente, de que o cartão continua na posse do utilizador, de modo a poder aperceber-se, o mais cedo possível, de quaisquer ocorrências anómalas, devendo tomar as medidas necessárias ao apuramento imediato dos factos.
- 7.7. A comunicação das mencionadas ocorrências deverá ser dirigida, durante as horas de expediente, a qualquer Balcão do BCI, por escrito, no prazo de 60 dias após a ocorrência.

## **8. Protecção de Dados**

- 8.1. O BCI é responsável pela segurança e protecção de dados do titular, incluindo do cartão, que são processados, transmitidos e armazenados nos seus sistemas e base de dados.
- 8.2. O BCI tem medidas de segurança projectadas para garantir a protecção adequada dos dados transaccionais do cartão e do respectivo titular contra perda, uso indevido, acesso não autorizado, divulgação, alteração e outros.
- 8.3. O titular do cartão é responsável por garantir a correcta conservação e segurança do mesmo, a privacidade das suas credenciais e todos os outros dados usados em transacções, bem como garantir que o seu uso ocorra em ambientes seguros e protegidos (incluindo em transacções virtuais), devendo igualmente garantir que seus dados pessoais partilhados com o BCI sejam precisos e actuais.

## **9. Prazo máximo de disponibilização do cartão de débito ao Cliente**

9.1. Condicionada à verificação do cumprimento dos requisitos da emissão do cartão de débito, nos termos das cláusulas anteriores, o BCI respeitará o prazo máximo de 30 (trinta) dias para disponibilização ao Cliente.

## **10. Características Específicas dos Cartões**

- 10.1. Todas as transacções efectuadas com o cartão serão liquidadas por débito directo da conta de Depósitos à Ordem vinculada, com data-valor do dia da realização da operação.
- 10.2. O preçário relativo cartão de Débito, podem ser consultados em qualquer agência ou através da página web do BCI: [www.bci.co.mz](http://www.bci.co.mz).

## **B – DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **11. Cessação do Contrato**

- 11.1. A simples devolução do cartão, pelo Titular, não prejudica a vigência do contrato, nem exonera o Titular das responsabilidades Decorrentes do mesmo, sem prejuízo do BCI proceder ao cancelamento do cartão devolvido.
- 11.2. O Titular e/ou utilizador obriga-se a não efectuar qualquer transacção a partir do momento da data de produção de efeitos da cessação do contrato e a restituir os cartões ao BCI no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas a contar dessa data.
- 11.3. O BCI poderá ainda proceder à rescisão do presente contrato, se:
- a) O Titular violar as condições contratuais acordadas;
  - b) O Titular não pagar quaisquer quantias devidas ao BCI, em virtude do presente Contrato, ou de quaisquer outros celebrados com o BCI;
  - c) O Titular promover uma utilização abusiva do cartão ou permitir que terceiros o utilizem, excepto o utilizador identificado na proposta de adesão;
  - d) O Titular for inibido do uso de cheque ou cartões de crédito;
  - e) Verificar serem falsas ou incorrectas as informações prestadas na proposta de adesão.
- 11.4. A resolução do contrato nos termos do número anterior importa a restituição do cartão, perdendo o direito a anuidade. Neste caso são da responsabilidade do titular todas as transacções efectuadas com o cartão até que a devolução do mesmo se torne efectiva.
- 11.5. O BCI pode solicitar a restituição do cartão, ou proceder ao seu cancelamento, sempre que:
- a) O contrato cessar, por qualquer forma os seus efeitos;

b) Tenha conhecimento de qualquer uso fraudulento ou irregularidade a utilização do cartão de que possa resultar prejuízo para o BCI, para o Titular e/ou para o sistema operativo de cartões de débito.

11.6. Para efeitos do estabelecido no número anterior:

a) O BCI reserva-se ao direito de reter e destruir o cartão, directamente e/ou através de terceiros, designadamente através de entidades creditadas como aceitantes de cartões Visa/SIMOREde;

b) Fica estabelecido que, em caso de diferendo entre as partes e sem prejuízo do disposto nas restantes cláusulas do presente contrato, o ónus de prova incumbe a quem invocar a seu favor os factos, nos termos gerais do direito.

11.7. O cartão deve ser inutilizado pelo Titular e entregue em qualquer Agência do BCI, sob pena de poder ser responsabilizado pela respectiva utilização indevida quando:

a) Expirara a respectiva data de validade;

b) For substituído;

c) For cancelado;

d) Cesse a vigência do presente contrato.

## **12. Alteração/Actualização das Condições**

12.1. O BCI pode, a qualquer momento, modificar ou actualizar as presentes Condições Gerais de Utilização, desde que informe o titular das alterações a introduzir, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

12.2. Nos termos do número anterior presume-se o acordo do Titular se, no prazo do pré-aviso, não ordenar o cancelamento de todos os cartões e efectuar a respectiva devolução.

12.3. A utilização dos cartões antes de decorrido o prazo do pré-aviso constitui presunção da aceitação das alterações e/ou actualizações.

## **13. Confidencialidade**

13.1. As informações fornecidas serão processadas informaticamente e destinam-se ao uso exclusivo dos serviços do BCI.

13.2. O BCI obriga-se a respeitar e proteger a confidencialidade de todas as informações relativas ao (s) Cliente (s) que obtenha através da aplicação das presentes Condições Gerais, comprometendo-se a observar nos termos legalmente estabelecidos o mais rigoroso sigilo bancário relativamente a essas informações.

13.3. Os dados poderão ser fornecidos a autoridades judiciais ou administrativas, nos casos em que tal cedência seja obrigatória.

13.4. O BCI fica autorizado a recolher informação adicional, ainda que por via

indirecta nomeadamente junto do Serviço de Centralização de Risco de Crédito do Banco de Moçambique, destinada a actualizar ou a complementar os dados.

#### **14. Correspondência**

- 14.1. As notificações escritas dirigidas pelo BCI ao titular serão sempre efectuadas através da agência do banco onde está domiciliada a conta do titular e enviadas para a morada constante da proposta de adesão, devendo o titular informar imediatamente o BCI de qualquer alteração do referido endereço.
- 14.2. É considerado válido para efeitos de comunicação a correspondência trocada por correio electrónico, fax, carta registada.
- 14.3. Qualquer questão relacionada com o serviço de apoio ao cliente em Moçambique deverá ser obtida através de qualquer Agência do BCI ou através do FALADAKI 800 224 224 ou pelo número +258 21 224 224 que pode ser utilizado internacionalmente e em território nacional.
- 14.4. Nos termos do número 8. Presume-se o acordo do Titular se, no prazo do pré-aviso, não ordenar o cancelamento de todos os cartões e efectuar a respectiva devolução.
- 14.5. A utilização dos cartões antes de decorrido o prazo do pré-aviso constitui presunção da aceitação das alterações e/ou actualizações.

#### **15. Resolução de Conflitos**

- 15.1. Ao abrigo desta relação contratual, o Cliente têm 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.
- 15.2. 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.

15.3. Decorridos 15 (quinze) dias após à submissão da reclamação 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 N°2/GBM/2018, de 22 de Março de 2018

## **16. Lei e Foro**

16.1. A este contrato são aplicáveis a lei e jurisdição moçambicana, sendo competentes, para julgar todas as questões dele emergente, os foros dos Tribunais Judiciais de Maputo e do domicílio do Cliente em Moçambique, com expressa renúncia a qualquer outro.

## **17. Canais de comunicação para alteração das Condições**

17.1. Por iniciativa do Banco, e a qualquer momento pode ser alterado o Preçário dos produtos e serviços e as respectivas Condições Gerais, caso se verifiquem modificações das condições do respectivo mercado ou das disposições legais que regulam a matéria

17.2. As alterações referidas no parágrafo anterior serão comunicadas ao Cliente, pelos vários meios de comunicação, desde a afixação ou disponibilização nos Balcões do Banco, ou nos Canais Bancários Electrónicos, por correio electrónico, carta registada, por fax, por publicação nos jornais de maior circulação do país.

17.3. Quaisquer comunicações a realizar no âmbito das alterações, serão efectuadas 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.

17.4. Considerando-se aceites as alterações por este na falta de oposição escrita no decurso dos 30 (trinta) dias, seguintes à sua comunicação, afixação ou disponibilização.

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

- i) *Internet Banking* - Acesso disponibilizado através de sistema de comunicação usando a rede *internet* [www.bci.co.mz](http://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;
- ii) *Call Center* - Acesso disponibilizado através de sistema de comunicação usando as redes telefónicas, fixas ou móveis, para os números do FALADAKI 800 224 224 ou pelo número +258 21 224 224 que pode ser utilizado internacionalmente e em território nacional;
  - iii) *Mobile Banking* - Acesso disponibilizado através de sistema de comunicação usando as redes de telefonia móvel, através de um terminal com este tipo de acesso, por mensagens SMS ou outra usando aplicativos informáticos próprios instalados no referido terminal.

## 18. Condições Gerais de Adesão ao Serviço 3D Secure

### 18.1 Definição e Âmbito do Serviço

- 18.1.1 O **3D Secure** é um serviço em que o BCI disponibiliza aos seus Clientes a utilização e meios de pagamento através de Cartões Bancários, conferindo uma segurança adicional em ambientes online (CNP – Cartão Não Presente), com uso da internet em sítios seguros, tanto nacionais como estrangeiros, que aceitem cartões VISA.
- 18.1.2 O **Serviço 3D Secure** está disponível para os Cartões de Débito, Crédito ou Pré-Pago do BCI que pertencem à rede VISA, podendo, no futuro, ser disponibilizados em Cartões associados às outras marcas.
- 18.1.3 O **Serviço 3D Secure** apenas pode ser utilizado em sítios da internet que tenham também aderido a este serviço e que estejam, como tal, identificados com a menção “*Verified by Visa*” “*Visa Secure*”, ou outra menção que, entretanto, venha a ser comunicada pelo BCI.
  - 18.1.3.1 Os sítios da internet que ainda não estejam certificados pela **3D Secure**, continuarão a aceitar pagamentos com Cartões BCI através do método de certificação tradicional (dados do cartão).

### 18.2 Adesão ao Serviço 3D-Secure

- 18.2.1. Para os Cartões de Crédito, Débito e Pré-Pagos afectos ao segmento particular, o **Serviço 3D Secure** é activado automaticamente; para os Cartões titulados por pessoas coletivas e entidades equiparadas, a adesão ao **Serviço 3D Secure** tem como pré-requisito a associação ao Serviço de Alertas SMS.

### 18.3 Utilização e funcionamento do Serviço 3D Secure

- 18.3.1. No caso de Cartões associados a contas bancárias de pessoas coletivas e/ou entidades equiparadas, o titular só pode utilizar o Cartão para a realização de operações de pagamento em ambientes online como os descritos na cláusula 1.<sup>a</sup>, ou a outro serviço de segurança que, à data da operação, seja disponibilizado pelo BCI.
- 18.3.2. Para a utilização do serviço o titular ou o utilizador do Cartão, consoante o caso, deverá indicar, aquando da compra a realizar em ambiente online, os elementos do Cartão de pagamento que lhe sejam solicitados (por exemplo: número de cartão, nome gravado no cartão, validade e CVV2). Observado este procedimento é gerado um código secreto “dinâmico”, denominado OTP (*One Time Password*)<sup>1</sup>, que é um código por compra único, que é enviado por SMS para o telemóvel associado ao **Serviço 3D Secure** ou para o endereço eletrónico (email) previamente registado na Base de dados do BCI pelo titular ou o utilizador, consoante o caso, devendo introduzir no sítio da internet do comerciante para a validação final da compra.
- 18.3.3. Não poderão ser feitos valer perante o BCI erros ou deficiências derivadas do equipamento de telemóvel utilizado pelo titular do Cartão, na utilização do **Serviço 3D Secure**.
- 18.3.4. O titular e/ou utilizador obriga-se a garantir a segurança do código secreto que lhe é enviado para o telemóvel nos termos acima referidos, bem como a sua utilização pessoal e intransmissível, designadamente:
- a) Não entregando o Cartão nem permitindo a sua utilização por terceiros, ainda que seja seu procurador e/ou representante legal;
  - b) Não o revelando nem, por qualquer forma, o tornando acessível ao conhecimento de terceiros;
  - c) Abstendo-se de o registar, quer diretamente, quer por qualquer forma ou meio que seja inteligível ou, de algum modo, acessível a terceiro.
- 18.3.5. O titular e/ou utilizador será o responsável pela violação das regras previstas nos números anteriores da presente cláusula, suportando os prejuízos daí resultantes, sem prejuízo do estabelecido na cláusula seguinte.
- 18.3.6. O titular e/ou utilizador expressamente reconhece e aceita que a utilização do serviço disponibilizado pelo BCI, com base no código secreto fornecido nos termos previstos nas presentes condições de adesão, será sempre tida, em qualquer caso e para todos os efeitos legais, como uma actuação em nome e por conta do Titular.

<sup>1</sup>É um código único para cada transacção, que é gerado e enviado por SMS ou email do cliente, afim de que este possa confirmar e concluir a operação.

#### 18.4 Encargos

A prestação do **Serviço 3D Secure** está isenta de encargos.

#### 18.5 Recomendações de segurança

O titular e/ou utilizador, consoante o caso, deverá respeitar as recomendações e orientações de segurança relativas à utilização do **Serviço 3D Secure** e, em especial, as aplicáveis aos pagamentos a realizar através da Internet que lhe sejam divulgadas, em cada momento pelo BCI.

#### 18.6 Alterações às condições

- a) O BCI poderá propor alterações às presentes condições através de comunicação escrita, em suporte papel ou nouro suporte duradouro, dirigida ao titular e/ou utilizador.
- b) Caso o titular e/ou utilizador não aceite as alterações propostas poderá resolver o contrato mediante carta registada com aviso de recepção, produzindo a resolução efeitos imediatos.

#### 18.7 Transmissão de dados

O titular e/ou utilizador declara autorizar expressamente o BCI a fornecer o Cardinal Commerce, correspondente ao número de telemóvel ou endereço eletrónico, que ficará associado ao **Serviço 3D Secure**, destinando-se o fornecimento deste número, exclusivamente, a permitir a geração do código secreto dinâmico que permitirá o acesso ao **Serviço 3D Secure**.

#### 18.8 Disposições finais

- a) A todas as operações de pagamento realizadas através do **Serviço 3D Secure** aplica-se o previsto nas Condições Gerais de Abertura de Conta e as Condições Gerais de Utilização do Meio de Pagamento anteriormente subscrito pelo titular e disponíveis permanentemente para consulta no sítio da internet do BCI.
- b) O BCI divulgará permanentemente no seu sítio da internet ([www.bci.co.mz](http://www.bci.co.mz)) todas as informações relevantes relativas ao **Serviço 3D Secure**, pelo que o titular e/ou utilizador deverá consultar com regularidade as mesmas.

**fala  
daki**

800 224 224

Linha gratuita

+258 21 224 224

Chamadas Internacionais

[faladaki@bci.co.mz](mailto:faladaki@bci.co.mz)

Atendimento 24h todos os dias



**fala  
daki**

800 224 224  
Linha gratuita  
+258 21 224 224  
Chamadas Internacionais  
faladaki@bci.co.mz  
Atendimento 24h todos os dias