

Cartão Tako Pago

# CARREGA, USA, RECARREGA E VOLTA A USAR



## Limites de Utilização Diários

ATM - Levantamentos	ATM - Transferências	POS - Compras	Online	Pagamento de Serviços	Transferências Móveis	Depósitos
Nacional Internacional	SIMOREDE	Nacional Internacional				
20.000,00	75.000,00	250.000,00		100.000,00	5.000,00	N/A

## Limites de Utilização no Exterior (valor Acumulado/ ano)

Pensando na sua segurança e protecção, foi estabelecido o limite máximo anual acumulado

de até 4.000.000,00 MZN por Cliente no decurso do uso dos seus cartões bancários.

## Segurança

Conheça algumas tecnologias que reforçam a segurança dos nossos cartões:

**Tecnologia CHIP EMV** – O EMV (Europay, MasterCard and VISA) é um padrão de especificações para pagamentos com cartões inteligentes e em dispositivos de aceitação, desenvolvidas para definir um conjunto de requisitos, dentre elas, a introdução de um CHIP nos cartões que obriga a inserção do PIN em cada transação efetuada com cartão presente.

**Serviço 3D Secure** - É um serviço que o BCI

disponibiliza aos seus Clientes, conferindo uma segurança adicional em ambientes online. Consiste na disponibilização de um código único para validação da operação, denominado OTP (one time password), que é enviado ao titular do cartão por SMS/ email, sempre que esteja a realizar uma compra online com qualquer cartão BCI nos sites com selo VISA Secure.

**Serviço de Alertas SMS** – Consiste no envio de uma mensagem de texto (SMS) com os detalhes da transação efetuada com o cartão bancário.

## Boas Práticas de Conservação e Uso dos Meios de Pagamento

### Registe o seu número de cartão.

Quando receber um cartão novo, assine-o de imediato no verso e registe o número do cartão num lugar seguro, para que possa utilizar essa informação em caso de furto ou perda.

### Guarde o cartão afastado de metais ou ímanes.

Guarde o seu cartão num lugar seguro (carteira), evitando a proximidade de materiais metálicos, como as chaves de casa ou ímanes, pois poderão danificar a informação gravada no Chip EMV/banda magnética e dificultar a utilização futura.

### Memorize o Código Pessoal.

Quando receber um cartão novo, altere de imediato o Código Pessoal (PIN), em qualquer ATM daki/SIMOREDE, escolhendo um Código fácil de memorizar.

Nunca tenha o PIN escrito junto do cartão, nem o divulgue a terceiros, sob nenhum pretexto, nem mesmo através do teclado do telefone ou por recomendação de estranhos, por mais bem-intencionados que possam parecer, principalmente após a retenção do cartão numa ATM.

Quando marcar o seu PIN numa ATM ou POS, evite que alguém consiga observar o Código inserido, sob pena de poder ser usado em caso de furto.

**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 ou roubo, avise de imediato o BCI através do Serviço fala daki, que está disponível 24h por dia, ligando grátis 800 224 224. Em caso de se encontrar no estrangeiro, ligue através do número +258 21 224 224.

**Guarde todos os documentos.**

Quando o cartão ultrapassar o prazo de validade, destrua-o antes de o deitar fora, inutilizando definitivamente o CHIP EMV, a Banda Magnética e a faixa da assinatura. Guarde em lugar seguro os documentos que

contêm dados relativos à sua conta, como talões, recibos ou extractos.

**Confira sempre todos os movimentos**

Confira todos os movimentos efectuados com o seu cartão, usando o serviço daki via Internet (eBanking | App), 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 grátis 800 224 224. Em caso de se encontrar no estrangeiro, ligue através do número +258 21 224 224.

**Lembre-se que o BCI em nenhuma circunstância solicita os seus dados pessoais ou transmite orientações por Telefone, E-mail ou SMS, para a realização de operações em ATM ou POS.**

## Conveniência e Inovação

**Tecnologia Contactless** - Permite que os cartões bancários façam transações apenas por aproximação ao terminal de pagamento

automático (POS), sem ter de inserir o PIN. Para tal, são autorizadas transações de baixo:

**Limites Diários do Contactless (\*)**

Nacional   Internacional		
Cenário	Nº de Transações /Dia	Volume (MZN)/dia
Sem PIN	3	Até 1.800 MZN
Com PIN	3	Até ao Limite diário estabelecido em compras

Serviço que permite a todos Clientes do segmento particular, com um cartão de débito ou pré-pago no estado normal e um celular com número activo, a executarem transacções através do telemóvel com maior flexibilidade, independentemente da sua localização, devendo fora do país ter roaming no seu celular.

Acessível em todas as redes de telefonia móvel Mcel, Movitel e Vodacom, em qualquer parte do mundo (com termos e condições aplicáveis).

**Vantagens:**

**Comodidade e Flexibilidade** - através do serviço daki via celular, o Cliente faz transferência de dinheiro, do seu telemóvel para qualquer número de telemóvel, 24 horas por dia, 365 dias por ano e em qualquer lugar, basta discar \*124# e tem a possibilidade de efectuar um universo de transacções/ operações bancárias;

Facilidade e Rapidez - funciona em todos os telemóveis, não tem custo de ligação (não precisa de ter crédito no telemóvel) e não

precisa de instalar qualquer aplicação no telemóvel;

**Segurança e Confidencialidade** - garante total segurança e confidencialidade em todas as operações bancárias, através da utilização do Código Pessoal de 6 dígitos personalizado no acto da subscrição na ATM;

**Finalidade** - acesso às suas contas bancárias, e realiza operações em função do contrato estabelecido com o BCI, de uma forma simples, rápida e cómoda.

### **Internet Banking/App**

Serviço Daqui Via Internet (eBanking) é um serviço seguro de Internet Banking que permite o acesso, movimentação, gestão e consulta de saldos em tempo real das contas dos clientes Particulares e Empresas, por meio da Internet, através do site do BCI em <https://www.bci.co.mz>. Independentemente da localização, o Cliente tem acesso às suas contas Bancárias, e pode realizar operações em função do contrato estabelecido com o BCI, de uma forma simples e rápida.

### **Vantagens:**

**Comodidade e Flexibilidade:** através do eBanking do BCI, o Cliente pode aceder às suas contas em qualquer parte do mundo, 24 horas por dia, 365 dias por ano.

**Facilidade e rapidez:** de forma extremamente simples e rápida, o Cliente pode aceder às suas contas e efectuar um conjunto alargado de operações bancárias.

**Segurança e Confidencialidade:** o BCI garante total segurança e confidencialidade em todas as operações bancárias, através da utilização da mais avançada tecnologia de protecção de dados, complementada com chaves de Acesso e Chaves de Confirmação.

**Preçário:** para além das vantagens que o serviço eBanking do BCI oferece, os custos de utilização são significativamente inferiores ao custo que teria que suportar por realizar as mesmas operações na Agência.

Para os clientes particulares, a adesão pode ser feita pelo web site do BCI, pelo menu na opção “Eu Quero” – “Aderir ao eBanking”, e preencher o formulário electrónico. Pode ainda dirigir-se ao balcão mais próximo.

### **WhatsApp DAKI**

Serviço que permite aos Clientes Particulares do BCI realizar operações financeiras na aplicação WhatsApp, através de qualquer dispositivo com acesso à Internet, 24 horas por dia, de forma fácil, cómoda e segura. O WhatsApp daki está disponível para qualquer dispositivo que permita a instalação da aplicação WhatsApp.

## Preçário

Emissão <sup>(1)</sup>	<b>300,00</b>
1ª Anuidade	<b>Grátis</b>
Seguintes	<b>Grátis</b>
<b>ATM</b>	
Levantamentos <sup>(2)</sup>	
SIMOREDE	<b>9,50</b>
VISA Internacional	<b>300,00</b>
Consulta de Saldos e Movimentos	<b>8,00</b>
Recargas Telemóvel	<b>8,00</b>
Pagamento de serviços	<b>8,00</b>
<b>Carregamento</b>	
Vai Daki Mobile/ Vai Daki APP/ eBanking	<b>10,00</b>
ATM/ Via balcão	<b>10,00</b>
<b>Transferências<sup>(3)</sup> ATM/Mobile</b>	
Contas SIMOREDE	<b>120,00</b>
<b>Outros encargos</b>	
Serviço de Alertas SMS	<b>Grátis</b>
Produção urgente do cartão	<b>780,00</b>
Substituição (Perdido, roubado, deteriorado por razão imputável ao cliente)	<b>300,00</b>
Substituição (Deteriorado por razão não imputável ao cliente)	-
Operações em Moeda Estrangeira (Comissão de Serviço Bancário)	<b>Câmbio VISA *5%</b>

<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

### 1. Princípios Gerais

- 1.1. O presente contrato reger-se-á pelas Condições Gerais de Utilização (CGU) e, subsidiariamente, quando aplicável, 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 contratos de Cartão Pré-Pago – Rede VISA e SIMOREDE celebrado entre o Banco Comercial de Investimentos, SA, adiante designado por BCI, e pelo Cliente.
- 1.2. O Cartão Pré-Pago a que se referem as presentes CGU, adiante simplesmente designado por cartão Tako Pago, é um cartão Pré-Pago emitido pelo BCI em nome do titular de determinada conta cartão.
- 1.3. Para efeitos das presentes Condições Gerais de Utilização (CGU), entende-se por Titular(es) ou cliente(s) a(s) pessoa(s) singular(es) ou colectiva(s) identificada(s) nas Condições Gerais de Utilização que é(são) parte na relação contratual estabelecida com o BCI, doravante Titular(res) ou Cliente(es).
- 1.4. Conta-cartão é a conta associada ao cartão pré-pago ou ao cartão de crédito, diferente da conta de depósito à ordem, na qual se registam os movimentos ou operações relacionados com a

utilização dos mesmos, nomeadamente levantamento de numerário, pagamento de bens e serviços, adiantamentos de dinheiro e amortizações de dívida.

- 1.5. Utilizador é a pessoa física, titular de uma conta bancária ou não, autorizada a usar o cartão Tako Pago.

## **2. Adesão**

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

## **3. Finalidade**

O cartão Tako Pago é um cartão Pré-Pago de uso doméstico e/ou internacional, associado a uma conta-cartão, que permite efectuar transacções até ao limite do saldo disponível nessa Conta, possibilitando efectuar levantamentos, pagamentos, em qualquer caixa automática (ATM), estabelecimento bancário ou estabelecimento comercial aderente à Rede VISA e SIMOrede e compras na internet/On-line.

## **4. Emissão**

- 4.1. O cartão Tako Pago é um cartão Pré-Pago recarregável, emitido pelo BCI a pedido do Titular, que se responsabiliza pela sua utilização até ao limite do saldo pré-carregado, bem como pelos encargos daí decorrentes.
- 4.2. O cartão Tako Pago, é pré emitido, podendo ser, associado ao nome do Titular/Utilizador.
- 4.3. Os clientes singulares/Particulares, têm um limite de subscrição máxima de 5 cartões Pré-Pagos Tako Pago;
- 4.4. Os clientes colectivos/ Empresas, têm um limite de subscrição máxima de 100 cartões Pré-Pagos Tako Pago, para afectação a utilizadores porsí designados. Podendo, quando justificável, este limite ser excepcionalmente alargado.
- 4.5. Por razões operacionais e de segurança,

são estabelecidos limites financeiros à utilização do cartão.

- 4.6. 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.
- 4.7. 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 aos clientes a adesão ao produto Tako Pago através de meios que considere mais adequados (correio, telefone, internet, Direct-mail entre outros).
- 4.9. O BCI poderá proceder, em qualquer momento e sempre que julgue necessário, à substituição do cartão.

## **5. Prazo máximo de disponibilização do cartão Tako Pago ao Cliente**

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

## **6. Validade**

- 6.1. O cartão Tako Pago terá o prazo de validade nele inscrito, desde que não exceda o período de validade das presentes Condições Gerais de Utilização, não podendo ser utilizado após o último dia do mês nele mencionado.
- 6.2. O BCI poderá cancelar o cartão dentro do período de validade e proceder à denúncia do presente contrato, desde que comunique essa intenção ao Titular com pré-aviso de 7 (sete) dias relativamente à data em que pretende proceder ao cancelamento. Decorrido o prazo de pré-aviso, o BCI fica autorizado a impedir a utilização do cartão, permanecendo o Titular responsável por todas as utilizações efectuadas com o cartão, até ao momento da recepção deste pelo BCI.

- 6.3. O Titular poderá renunciar, a todo o momento a utilização do cartão, procedendo à sua devolução ao BCI.

### **7. Carregamento do saldo do cartão**

- 7.1. O carregamento do saldo do cartão pode ser efectuado de forma manual.
- 7.2. O carregamento manual pode ser efectuado nas ATM's da Rede SIMOrede, ou através do serviço BCI Mobile Ponto 24, serviço eBanking ou em qualquer agência do BCI.
- 7.3. A forma de carregamento mencionado nas cláusulas anteriores está sujeito aos limites de carregamento para cada cartão, constantes das condições gerais do presente contrato.
- 7.4. O cartão Tako Pago apenas permite utilizações até ao limite do saldo previamente carregado, sendo emitido com o valor mínimo estabelecido pelo BCI ou com valor superior, de acordo com o pedido do Titular.

### **8. Funcionamento e Responsabilidades**

- 8.1. Recai sobre o BCI a responsabilidade pela execução correcta das operações transaccionadas com o cartão pré-pago Tako Pago, em ATM e POS SIMOrede/VISA, desde que tenha sido realizada por um Cliente em conformidade com os requisitos estabelecidos nas presentes Condições Gerais.
- 8.2. Não obstante o disposto no número anterior, o BCI não será responsável pela não execução ou execução deficiente de uma transacção com o cartão pré-pago Tako Pago, quando comprovar-se que o Cliente agiu com negligência/dolo nas funções que lhe competiam na operação realizada.
- 8.3. As Partes acordam através destas Condições Gerais que aquando da utilização de sistemas de informática ou equipamentos susceptíveis de serem usados através do Cartão, poderão ocorrer alguns incidentes nomeadamente:
- a) Erros de transmissão, deficiências

técnicas, interferências ou desconexões ocorridas por via e no âmbito dos sistemas de comunicação utilizados para a prestação do Serviço;

- b) Utilização abusiva ou fraudulenta do Serviço por terceiros, seja qual for o meio usado para o efeito;
- c) Quaisquer factos ou circunstâncias que ultrapassem as capacidades de controlo do Banco;
- d) Factos ou circunstâncias que não tenham sido causados deliberadamente ou por negligência do Banco;
- e) Erros e suspensões de comunicações;
- f) Ou quaisquer outros inconvenientes, que tenham origem em factores fora do seu controle (casos fortuitos ou de força maior).
- 8.4. Nos incidentes supracitados nas alíneas a) b) c) d), o BCI é inimputável, salvo quando tais anomalias sejam comprovadamente imputáveis ao Banco, a título de dolo ou negligência grosseira.
- 8.5. 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 15.
- 8.6. O Titular será responsável perante o Banco por quaisquer danos ou prejuízos causados devido ao uso indevido deste produto e/ou pela violação das presentes Condições Gerais de Uso.
- 8.7. O Titular será igualmente responsável por todas as despesas e outros custos incorridos pelo Banco para recuperar as quantias que lhe sejam devidas, incluindo custos judiciais e honorárias de advogados e solicitadores.

### **9. Medidas de Prevenção e Segurança**

- 9.1. O Utilizador 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, pelo que, qualquer dano resultante de má utilização ou não observância das medidas listadas nesta CGU serão da exclusiva responsabilidade do Titular.

- 9.2. Ao utilizador do cartão será atribuído um Número de Identificação Pessoal (PIN), o qual, é pessoal e intransmissível, constituindo a sua identificação, deverá ser apenas do seu exclusivo conhecimento.
- 9.3. Nos termos da legislação em vigor na República de Moçambique, o BCI poderá recusar ou suspender a execução de operação ordenada pelo Titular, quando tenha conhecimento ou suspeita da mesma estar relacionada com a prática dos crimes de branqueamento ou de financiamento do terrorismo, bem como quando o titular recusar-se a prestar informações legalmente exigíveis.
- 9.4. Sempre que o cartão tiver sido utilizado com correcta digitação do PIN, presume-se que o foi pelo utilizador.
- 9.5. Se o cartão for utilizado por terceiros, presume-se que foi consentido ou culposamente facilitado pelo utilizador.
- 9.6. Para evitar o uso fraudulento do cartão, deverão ser tomadas as seguintes precauções:
  - a. O titular deverá assinar o cartão logo após a sua recepção, mesmo que não haja o propósito de o utilizar de imediato;
  - 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), Internet/on-line ou em outras circunstâncias em que tal seja solicitado, o qual deverá ser mantido secreto.

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

- 10.1. Todas as transacções electrónicas efectuadas com o cartão serão liquidadas por débito directo da conta-cartão vinculada, com data-valor do dia da realização da operação.

- 10.2. O preçário relativo ao cartão Pré Pago - TAKO PAGO, pode ser consultado em qualquer agência ou através da página web do BCI: [www.bci.co.mz](http://www.bci.co.mz).

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

- 11.1. Em caso de perda, extravio, furto, roubo, falsificação ou utilização fraudulenta e/ou indevida do Cartão, o titular deverá, assim que tomar conhecimento, notificar imediatamente a ocorrência – (i) FALADAKI 800224224 ou pelo número +25821 224 224 ;
  - (i) ao serviço Fala daki: (24h/24h);
  - (ii) a qualquer balcão do BCI durante as horas de expediente.
- 11.2. As notificações referidas nos nºs anteriores deverão ser confirmadas por escrito nas 48 (quarenta e oito) horas seguintes junto do BCI.
- 11.3. O titular deverá participar a ocorrência às autoridades policiais, apresentando a certidão do respectivo auto ao BCI.
- 11.4. 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.
- 11.5. O BCI responsabiliza-se integralmente pelos movimentos efectuados após comprovada comunicação, nos termos do artigo anterior, não aplicando, neste caso, qualquer franquía. O titular deverá ainda comunicar ao BCI quaisquer outras ocorrências anómalas, nomeadamente (i) o movimento da Conta-cartão e/ou (ii) o lançamento incorrecto de uma operação.
- 11.6. O titular deverá verificar com regularidade os lançamentos efectuados em conta e certificar-se, periodicamente, de que o cartão continúa na sua posse, de modo a poder aperceber-se, o mais cedo possível, de quaisquer ocorrências

anómalas, devendo tomar as medidas necessárias ao apuramento imediato dos factos.

- 11.7. 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.

## 12. Bloqueio do Cartão

- 12.1 O BCI reserva-se o direito de bloquear a utilização do cartão por motivos objectivos fundamentados, que se relacionem designadamente com:
- A segurança do cartão;
  - A suspeita de utilização não autorizada ou fraudulenta do cartão.
- 12.2 No caso referido no número anterior, o BCI informará o Titular, por escrito ou pelos meios tradicionalmente usados, do bloqueio da utilização do cartão e da respectiva justificação, se possível antes de bloquear o cartão ou, o mais tardar, imediatamente após o bloqueio, salvo se tal informação não puder ser prestada por razões de segurança objectivamente fundamentadas ou se for proibida por outras disposições legais aplicáveis.
- 12.3 Logo que deixem de se verificar os motivos que levaram ao bloqueio, o BCI desbloqueará a utilização do cartão ou substituirá o mesmo por um novo cartão.

## 13. Anuidade/Mensalidade e Outros Encargos

- 13.1 Por cada cartão, e dependendo do seu tipo, será cobrada uma comissão de Subscrição/ Emissão actualizável pelo BCI.
- 13.2 No caso de ser devido o pagamento de anuidade, o mesmo será debitada no mês que corresponda, em cada ano civil, ao da aceitação da proposta de adesão pelo BCI.
- 13.3 No caso de ser devido o pagamento de mensalidade, o mesmo poderá ser variável em função das opções efectuadas pelo titular no momento da

adesão ao cartão.

- 13.4 Pela utilização do cartão serão ainda cobradas as comissões previstas no preçário
- 13.5 As despesas a que houver lugar, incluindo as despesas de colocação do cartão em lista negra (operação que visa tornar efectiva a impossibilidade do cartão ser utilizado por terceiros, designadamente em caso de perda, furto ou roubo do cartão), as despesas dos pedidos de esclarecimento sobre movimentos extractados, as despesas dos pedidos de captura do cartão por motivos imputáveis ao titular, bem como as despesas resultantes da substituição daquele, serão da responsabilidade do titular.

## 14. Conta-cartão

- 14.1 Os carregamentos do saldo do cartão serão lançados a crédito numa conta-cartão.
- 14.2. Serão ainda lançados na conta-cartão, nomeadamente a débito:
- As quantias resultantes das operações efectuadas com o cartão;
  - O valor das despesas, comissões ou outros encargos que forem devidos pelo titular o BCI, nos termos das presentes condições gerais e do preçário.
- 14.3 No caso de se verificar falta ou insuficiência de provisão da conta de depósito à ordem à qual o cartão está associado na data do lançamento a débito dos valores referidos no número anterior, sobre o saldo negativo da conta incidirão juros à taxa máxima que o BCI praticar para o descoberto eventual.
- 14.4. Os valores devidos pelo titular nos termos dos números anteriores poderão, a qualquer momento e sem prejuízo da mora do titular, ser debitados pelo BCI, em qualquer outra conta de depósito à ordem em que o mesmo seja titular ou co-titular em conta solidária, conjunta e mista.
- 14.5 No caso referido no número anterior, o titular é responsável pelo pagamento de

uma comissão pelo custo operacional nos termos do preçário em vigor.

## 15. Reembolso

- 15.1 No caso de cliente(s) com conta(s) bancária(s) no BCI, o saldo do cartão poderá ser reembolsado para crédito da sua conta, mediante pedido escrito do titular apresentado em qualquer agência do BCI.
- 15.2 No caso de cliente(s) com ou sem conta(s) bancária(s) no BCI o saldo do cartão poderá ainda ser reembolsado através da opção de levantamentos e/ou transferências em ATM's, estando, naturalmente, sujeito à disponibilidade de notas e respeitando o limite de levantamento diário associado ao cartão.
- 15.3 O reembolso poderá também ser efectuado através de uma compra efectuada por POS's e Internet/on-line.
- 15.4 O reembolso por iniciativa do titular do cartão poderá estar sujeito à cobrança de uma comissão, nos termos do preçário em vigor, que será debitada na respectiva conta-cartão, estando o reembolso por iniciativa do BCI, isento de qualquer encargo.

## 16. Preçário

- 16.1. Pelos serviços prestados pelo BCI no âmbito das presentes condições gerais são devidas as comissões e os encargos que constam do preçário do BCI que estiver em vigor em cada momento, que se encontra à disposição do titular nas respectivas Condições de Utilização do Cartão como anexo, em todas os balcões do BCI e no sítio de internet [www.bci.mz](http://www.bci.mz), informando-se o cliente dessa disponibilidade na data da celebração do presente contrato.

## 17. Correspondência

- 17.1 As comunicações escritas dirigidas pelo BCI ao titular serão sempre através dos circuitos e canais habituais presumindo-se tais comunicações como recebidas, salvo prova em contrário, no dia posterior

ao do registo ou no primeiro dia útil seguinte.

- 17.2 O titular compromete-se a informar o Banco de qualquer alteração de morada ou de quaisquer outros dados que tenham sido transmitidos anteriormente pelo Cliente ao Banco.
- 17.3 É considerado válido para efeitos de comunicação a correspondência trocada por correio electrónico, fax, carta registada.
- 17.4 Qualquer questão relacionada com o serviço de apoio ao cliente em Moçambique poderá ser obtida através de qualquer Agência do BCI ou através do FALADAKI 800224224 ou pelo número +25821 224 224 para chamadas internacionais.
- 17.5 A falsidade ou erro/lapso constantes de quaisquer elementos, documentos ou informações prestados ou entregues ao BCI pelo Cliente, ou por quaisquer pessoas agindo por conta e em representação deste, não serão oponíveis ao BCI, nem poderá este ser responsabilizado por danos decorrentes de tal falsidade, erro/lapso, em particular da aceitação e utilização dos elementos ou documentos transmitidos ou das informações prestadas.
- 17.6 Todo o material informativo fornecido pelo BCI ao Cliente, bem como os elementos que constituem o Serviço do BCI, incluindo o desenho gráfico da página na Internet, bem como logótipos, domínios e marcas, são da propriedade intelectual do BCI, devendo ser utilizados exclusivamente para os fins a que se destinam, estando, por isso, proibida a sua reprodução, modificação, adaptação, correcção, utilização para divulgação pública.

## 18. Alteração/Actualização das Condições Gerais de Utilização

- 18.1. O BCI pode, a qualquer momento, modificar ou actualizar ou alterar as presentes Condições Gerais de Utilização, incluindo o preçário,

comunicando tal facto ao Cliente, por escrito, duas vezes, salvo nas situações de força maior, que as comunicações serão feitas pelo BCI através dos meios de comunicação social e outros meios adequados, com, pelo menos, 30 (trinta) dias de antecedência em relação à data de entrada em vigor das referidas alterações.

- 18.2. Caso o Cliente não concorde com a alteração do preçário, a este será assistido o direito de rescindir o contrato, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados a partir da recepção da segunda comunicação de alteração referida no número anterior.
- 18.3 As alterações referidas no número anterior considerar-se-ão aceites pelo Cliente caso este, até à data de entrada em vigor das novas condições contratuais contadas a partir da recepção da segunda comunicação, não se oponha às mesmas mediante comunicação escrita nesse sentido, dirigida ao BCI.

### **19. Prazo e cessação do contrato**

- 19.1. O presente contrato tem a duração de 3 (três) anos, não sendo passível de renovação automática.
  - 19.2. Qualquer das Partes pode, a todo o momento, rescindir qualquer dos contratos que integram este documento, desde que comunique a sua intenção à contraparte em relação à data pretendida para a rescisão.
  - 19.3. A rescisão produzirá efeitos na data indicada, sem prejuízo da execução das operações em curso que não sejam susceptíveis de anulação, e poderá implicar, sempre por determinação do BCI, (i) o cancelamento da conta DO e de todas as contas a esta associadas, (ii) o cancelamento de todos os meios de pagamento disponibilizados, (iii) a regularização imediata de quaisquer saldos negativos na conta DO e com esta associadas (incluindo, designadamente, saldos em dívida resultantes de operações de crédito concedido pelo BCI e eventuais penalizações inerentes ao desembolso antecipado dessas operações ou outras contratadas com o BCI) e (iv) o desembolso antecipado de quaisquer depósitos a prazo.
- O Cliente será responsável por todos os encargos que se mostrem devidos em virtude da rescisão das presentes condições gerais, incluindo, nomeadamente, comissões de antecipação e custos com transferências contratualmente acordados ou nos termos do Preçário em vigor no BCI.
  - 19.4. 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.
  - 19.5. 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.
  - 19.6. O BCI poderá ainda proceder à rescisão imediata 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) Verificar serem falsas ou incorrectas as informações prestadas na proposta de adesão.
  - 19.7. A resolução do contrato nos termos do número anterior importa a restituição do cartão, perdendo o direito a anuidade, quando aplicável. Neste caso são da responsabilidade do titular todas as

transacções efectuadas com o cartão até que a devolução do mesmo se torne efectiva.

- 19.8 O BCI pode exigir a restituição do cartão, ou proceder ao seu cancelamento, sempre que:
- O contrato cessar, por qualquer forma os seus efeitos;
  - 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 Pré-Pagos.
- 19.9. Para efeitos do estabelecido no número anterior:
- 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;
  - 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.
- 19.10. 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:
- Expirar a respectiva data de validade;
  - For substituído;
  - For cancelado;
  - Cesse a vigência do presente contrato.

## **20. Morte ou impedimento do titular**

20.1 Conhecida pelo BCI a morte do titular de um cartão, o BCI, nos termos da lei, indisponibilizará o respectivo saldo.

20.2 Em caso de morte, ausência, interdição ou inabilitação do titular, caduca o direito à utilização do cartão, devendo os respectivos herdeiros ou representantes, consoante as

circunstancias, proceder de imediato à sua restituição.

## **21. Confidencialidade**

- 21.1 As informações fornecidas serão processadas informaticamente e destinam-se ao uso exclusivo dos serviços do BCI.
- 21.2 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.
- 21.3 Os dados poderão ser fornecidos a autoridades judiciais ou administrativas, nos casos em que tal cedência seja obrigatória.
- 21.4 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.
- 21.5 Os dados pessoais fornecidos pelo titular, serão processados informaticamente, destinando-se ao uso exclusivo dos serviços do BCI, que fica autorizado a fornecê-los a empresas do Grupo financeiro de que faz parte o BCI, sendo assegurada a confidencialidade dos dados e ainda a sua utilização em função do objecto social das empresas do Grupo e de modo não incompatível com as finalidades determinantes da recolha. Sempre que o solicite, o titular poderá aceder às informações que lhe digam respeito, constantes das bases de dados, podendo solicitar a correcção, actualização e eliminação das mesmas, bem como a menção de informações adicionais.

## **22. Reclamações**

- 22.1 O BCI dispõe de um serviço de atendimento de reclamações, de

pedidos de informação e de sugestões nos termos prescritos pelo Banco de Moçambique pelas redes de aceitação Internacional (VISA)

22.2 Quaisquer reclamações referentes a operações realizadas no âmbito do Serviço deverão ser dirigidas ao Banco no prazo máximo de 60 (sessenta) dias a contar da data da ocorrência do facto objecto de reclamação, sob pena de caducidade.

22.3 As reclamações, pedidos de informação ou sugestões serão atendidos pelo BCI dentro dos prazos legalmente estabelecidos.

### 23. Lei Competente e Foro

Às Condições Gerais são aplicáveis a lei e jurisdição da República de Moçambique. Para qualquer litígio emergente destas Condições Gerais é competente o foro do Tribunal Judicial da Cidade de Maputo ou do domicílio do Cliente em Moçambique, com renúncia expressa a qualquer outro.

### 24. Canais de comunicação para alteração das Condições

24.1. 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.

24.2. 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.

24.3. 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.

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

24.5. 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 800224224 ou pelo número +25821 224 224 para chamadas internacionais;
- 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.

### 25. Resolução de Conflitos

25.1. 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.

25.2. 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.

25.3. 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°92/GBM/2020, de 31 de Dezembro, conjugado com o Aviso N° 8/GBM/2021, de 22 de Dezembro.

## **26. Cessação do Contrato**

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

## **27. Condições Gerais de Adesão ao Serviço 3D-Secure**

### **27.1 Definição e Âmbito do Serviço**

27.1.1 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.

27.1.2 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.

27.1.3 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.

27.1.3.1 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).

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 para concluir a operação.

### **27.2 Adesão ao serviço 3D-Secure**

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.

### **27.3 Utilização e funcionamento do serviço 3D-Secure**

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.
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) , 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.
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.
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.

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.
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.

### **27.4 Encargos**

A prestação do serviço 3D-Secure está isenta de encargos.

### **27.5 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.

### **27.6 Alterações às condições**

- a) O BCI poderá propor alterações às presentes condições — através de comunicação escrita, em suporte papel ou noutro 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
- c) com aviso de recepção, produzindo a resolução efeitos imediatos.

### **27.7 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.

### **27.8 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

### **Fala DAKI – Serviço de Apoio ao Cliente**

Se detectar qualquer movimento não realizado por si, comunique de imediato ao serviço fala daki, que está disponível 24h por dia, ligando para 800224224 ou +25821 224 224. Ou poderá enviar um email para: [faladaki@bci.co.mz](mailto:faladaki@bci.co.mz); [reclamacoes@bci.co.mz](mailto:reclamacoes@bci.co.mz) disponível em dias úteis em horário normal de expediente.





**fala  
daki**

**800 224 224**

Linha gratuita em território nacional

**+258 21 224 224**

Chamadas Internacionais

Atendimento 24h todos os dias