



Tomamos conhecimento que as credenciais (código de acesso e chave de confirmação) serão definidas pelo CLIENTE no processo de adesão. Tomamos conhecimento que o utilizador será enviado para o endereço eletrónico introduzido no presente documento.

Tomamos conhecimento que o contacto introduzido no presente documento passará a estar associado à nossa conta junto do BANCO e irá receber por sms códigos (token) para confirmar operações realizadas no canal eBanking.

Tomamos conhecimento que qualquer alteração do limite para um valor superior ao estabelecido, fica condicionado à actualização por parte do CLIENTE do formulário de adesão ao eBanking, ficando igualmente dependente da autorização por parte do BANCO

Tomamos conhecimento de potenciais riscos em utilizar a opção de e-mail para recepção do token, bem como casos de phishing e outros crimes cibernéticos que são alheios ao BANCO.

O CLIENTE é responsável por manter e proteger o acesso aos serviços aqui contratados (E-banking) não podendo partilhar de forma alguma as suas credenciais com terceiros.

É vedada a partilha de códigos de transacção ou de qualquer natureza, sendo que a sua violação e seus efeitos isenta o BCI de qualquer responsabilidade.



CONDIÇÕES GERAIS DE ADESÃO EBANKING

1. Definições:

Para efeitos das presentes Condições Gerais os termos iniciados em letra maiúscula (estejam no singular ou no plural) a seguir indicados terão o seguinte significado:

- a) **BANCO** – o BANCO Comercial e de Investimentos, S.A., sociedade comercial de direito moçambicano, matriculada na Conservatória do Registo das Entidades Legais sob o NUEL 101953912, com capital social integralmente realizado de MT 10.000.000.000,00 (dez mil milhões de meticais), com sede na Av. 25 de Setembro, nº4, Cidade de Maputo, Moçambique;
- b) **CLIENTE ou TITULAR** – Significa a ou as pessoas singulares, devidamente identificadas na Ficha do CLIENTE, subscritores das presentes Condições Gerais”;
- c) **CONTA**: a Conta titulada pelo CLIENTE junto do BANCO
- d) **SERVIÇO** – O acesso a canais remotos, incluindo aplicativos transaccionais, possibilitando-lhe por este meio (i) o acesso a informações sobre saldos, movimentos realizados na Conta e a quaisquer produtos e serviços disponibilizados pelo BANCO, (ii) a realização de ordens de transferência, compra, venda, subscrição ou resgate sobre os produtos ou serviços disponibilizados, (iii) a realização

de operações através do envio de ficheiros para débito directo, (iv) a transmissão de instruções de cancelamento de todo o Serviço ou individualmente de algum tipo de acesso e/ou serviço prestado pelo BANCO ao CLIENTE, entre outras operações enquadráveis neste âmbito.

e) **CHAVES DE ACESSO** – o conjunto composto por identificação do utilizador, password, e chave de confirmação. O utilizador é disponibilizado pelo BANCO ao CLIENTE no momento da adesão ao Serviço. A password e chave de confirmação são definidas pelo CLIENTE no momento da adesão ao Serviço;

f) **CÓDIGO DE IDENTIFICAÇÃO DO UTILIZADOR** – Nome de Identificação do CLIENTE, único, pessoal e intransmissível, que lhe permite aceder ao Serviço;

g) **CÓDIGO DE ACESSO (“PASSWORD”)** – Código único, pessoal e intransmissível, definido pelo CLIENTE no momento da adesão ao Serviço e que pode ser alterado a qualquer momento pelo CLIENTE, substituindo-o por outro da sua escolha;

Rubrica do Colaborador e Carimbo do BCI

h) **CHAVE DE CONFIRMAÇÃO** – Código pessoal, único e intransmissível, definido pelo CLIENTE no momento de adesão ao Serviço.



Este código é exigido ao CLIENTE para a realização de determinadas transações a efectuar através do Serviço. Este código pode ser alterado a qualquer momento pelo CLIENTE, substituindo-o por outro da sua escolha;

i) CÓDIGO ADICIONAL DE SEGURANÇA

(“*One Time Password*”) – é um código numérico gerado aleatoriamente enviado ao CLIENTE através de um SMS ou Email, vulgarmente conhecido por *Token*.

2. Objecto

2.1. Através da subscrição do Serviço, o CLIENTE poderá:

2.1.1. Aceder à Conta e a contas associadas para consultar o saldo e obter informações acerca dos movimentos realizados e do seu saldo;

2.1.2. Realizar as operações bancárias disponíveis a cada momento sobre a Conta a que tem acesso em conformidade com as regras definidas pelo BANCO;

2.1.3. Consultar informações sobre produtos e serviços disponibilizados pelo BANCO;

2.1.4. Transmitir instruções de cancelamento de todo o Serviço ou individualmente de algum tipo de acesso e/ou serviço prestado pelo BANCO ao CLIENTE, entre outras operações enquadráveis neste âmbito

2.1.5. Receber alertas SMS relativas aos produtos e serviços oferecidos pelo BANCO;

2.2. Tratando-se de pessoas colectivas, o acesso abrangerá as contas dessa entidade, de acordo

com as condições de movimentação solicitadas.

3. Condições de Utilização do Serviço

3.1. É disponibilizado ao CLIENTE um Código de Identificação do Utilizador. O código de identificação do

utilizador é atribuído pelo BANCO ao CLIENTE, a título confidencial, destinando-se ao uso exclusivo e pessoal pelo CLIENTE, que se responsabiliza pela sua segurança, uso adequado e salvaguarda do seu carácter secreto.

1.1. É definido pelo CLIENTE um Código de Acesso (password). O código de acesso é definido pelo CLIENTE no momento de adesão ao serviço, destinando-se ao uso exclusivo e pessoal pelo CLIENTE, que se responsabiliza pela sua segurança, uso adequado e salvaguarda do seu carácter secreto.

1.2. O CLIENTE poderá em qualquer altura alterar as contas a que tem acesso, bem como a natureza das operações a que pretenda aceder através do Serviço.

1.3. O CLIENTE autoriza o BANCO a preencher e validar todos os documentos necessários à efectiva realização e liquidação das operações através do Serviço.

Rubrica do Colaborador e Carimbo do BCI

1.4. Independentemente de outras regras que sejam definidas no futuro, das quais será dado

conhecimento ao Cliente, a identificação do Cliente para acesso ao Serviço processa-se através da indicação pelo mesmo de um Código de Identificação do Utilizador, definido pelo Banco no momento de adesão, bem como de uma Password, definida pelo Cliente no momento de adesão ao serviço.

3.2. O BANCO pode, ainda, condicionar a realização de operações através do Serviço à obrigatoriedade de utilização pelo CLIENTE da Chave de Confirmação, a qual, igualmente, deverá ser regularmente alterada pelo CLIENTE.

3.3. O BANCO não poderá:

- a) executar ordens quando não sejam facultados correctamente os dados de validação do CLIENTE;
- b) executar ordens quando existam dúvidas razoáveis sobre a identidade da pessoa que está a transmitir a ordem;
- c) executar ordens após um número de tentativas de acesso falhadas a definir pelo BANCO;
- d) Impedir ou introduzir limitações à realização de determinado tipo de operações através do Serviço, sempre que tal seja imposto ou

recomendado em virtude da aplicação das disposições legais vigentes em Moçambique.

3.4. O CLIENTE poderá ser solicitado para aceder a este canal por outros canais electrónicos do BANCO, para efeitos de identificação por via de uma autenticação do

código de identificação do utilizador e chave de acesso. Esta solicitação recorrerá a meios tecnológicos seguros para o efeito.

4. Prazo para o Processamento de Serviços

Fica desde já definido o prazo de 1 (um) dia útil, como tempo médio para o processamento e avaliação do pedido do CLIENTE, para adesão deste Serviço.

5. Suspensão do Serviço

5.1. Poderá ser suspensa a disponibilização de Serviço ao CLIENTE, mediante prévia comunicação, sempre que:

- a) Ponderadas razões de segurança o justifiquem;
 - b) Se verifique a sua utilização abusiva pelo CLIENTE, designadamente quando sejam tentadas ou realizadas operações em violação das regras do presente contrato, das Condições Gerais da Conta e/ou da legislação aplicável em Moçambique;
- a) O CLIENTE não utilize o Serviço até sete dias após a adesão ao Serviço;
- b) O CLIENTE tenha registo de inactividade, ficando até noventa dias sem utilização do Serviço.

5.2. Caso o acesso ao Serviço seja suspenso nos termos do disposto nas alíneas c) e d) do número anterior, o CLIENTE poderá solicitar a sua activação ou reactivação, conforme o caso, mediante pedido dirigido ao BANCO.

6. Confidencialidade

6.1. O BANCO obriga-se a manter sob rigorosa confidencialidade os códigos secretos



atribuídos ao CLIENTE;

Rubrica do Colaborador e Carimbo do BCI

6.2. O CLIENTE obriga-se a não facultar o seu código de utilizador e a sua *PASSWORD* a quaisquer terceiros, pelo que o CLIENTE suportará todos os custos e prejuízos que possam advir como resultado, directo ou indirecto, da utilização indevida ou não autorizada do seu código de utilizador, e do código pessoal secreto.

6.3. O CLIENTE é responsável pela segurança, uso adequado e salvaguarda do carácter secreto das Chaves de Acesso e suportará todos os prejuízos resultantes da utilização dos serviços por terceiros para quem as referidas Chaves de acesso sejam transferidas pelo CLIENTE, voluntariamente ou em virtude de utilização indevida das mesmas pelo CLIENTE.

7. Responsabilidade

7.1. As partes acordam através destas condições gerais que aquando da utilização de sistemas de informática poderão ocorrer alguns incidentes, nomeadamente:

a) Indisponibilidade ou interrupção de aplicativos transaccionais oferecidos por prestadores de serviços de telecomunicações e /ou dados, dos quais dependem a disponibilização do serviço regulado pelas presentes Condições Gerais, devendo tais prejuízos constituir objecto de reclamação junto dos prestadores desses serviços, nos termos da lei aplicável;

b) Falta de informação, pelo CLIENTE, de alterações verificadas nos seus dados nem da utilização abusiva ou fraudulenta por terceiros das facilidades disponibilizadas pelo Serviço;

c) Factos ou circunstâncias que ultrapassem as capacidades de controlo do BANCO, tais como incêndios, inundações, cataclismos, quaisquer distúrbios de ordem pública, ou quaisquer outros casos fortuitos, que surjam em qualquer momento;

d) Potenciais riscos em utilizar a opção de e-mail para recepção de *SMS token*, bem como casos de *phishing* e outros crimes cibernéticos que são alheios ao BANCO;

7.2. Nas situações supracitadas é dever do cliente comunicar a ocorrência e contactar o BCI através dos seguintes canais: (i) serviço Fala daki: 800 224 224 ou pelo número +258 21 224 224 (24h/24h); (ii) a qualquer balcão do BCI durante as horas de expediente.

7.3. O CLIENTE será responsável perante o BANCO por quaisquer danos ou prejuízos causados devido ao uso indevido deste serviço e/ou pela violação das presentes condições contratuais.

Rubrica do Colaborador e Carimbo do BCI

8. Perda, roubo ou extravio

8.1. No caso de perda, roubo ou extravio das Chaves de Acesso, o CLIENTE deverá comunicar imediatamente ao BANCO tal facto por carta, telefone, correio electrónico ou



presencialmente, podendo solicitar novas Chaves de Acesso ao BANCO, as quais não deverão ser por este recusadas, salvo se existir justa causa para o efeito.

8.2. O BANCO responderá pelos prejuízos ocorridos após a recepção da comunicação escrita ou outro meio adequado e passível de demonstração probatória.

9. Custos

9.1. Pela utilização por parte do CLIENTE dos produtos e serviços que lhe são disponibilizados, bem como pela realização de operações através do Serviço, o BANCO cobrará ao CLIENTE, comissões e outros custos aplicáveis a cada momento, estipulado no preçário que se encontrar em vigor no BANCO.

9.2. O CLIENTE por este meio autoriza o BANCO a debitar a Conta pelos custos mencionados no número anterior, mediante comunicação prévia ao CLIENTE.

9.3. As partes acordam que, o BANCO deverá comunicar ao CLIENTE através dos meios de comunicação identificados neste documento, sempre que se verifique qualquer alteração do preço das operações realizadas através do presente Serviço, com a antecedência de 30 (trinta) relativamente à data em que o novo preço haja de entrar em vigor.

10. Confirmação de transacções

10.1. A realização de operações através do Serviço é confirmada pelo BANCO através

do Extracto de Conta do CLIENTE.

10.2. O CLIENTE poderá solicitar um comprovativo específico para uma transacção, reservando-se o BANCO o direito de cobrar uma comissão para o efeito, de acordo com a lei e o preçário que, em cada momento, se encontrar em vigor no BANCO.

11. Autorizações

11.1. O CLIENTE, sem prejuízo de quaisquer outros direitos que lhe sejam conferidos por lei, por contrato ou demais documentações aplicáveis à realização da operação, autoriza de forma irrevogável o BANCO a, sempre que este o considere necessário:

11.1.1. Não executar ordens quando não sejam facultados correctamente o número de Conta ou código de utilizador, e a *PASSWORD* do CLIENTE, chave de confirmação e/ou credenciais do CLIENTE;

11.1.2. Não executar ordens quando existam dúvidas razoáveis sobre a identidade da pessoa que está a transmitir a ordem ou sobre a natureza ou fim da operação solicitada;

11.1.3. Não executar ordens após um número de tentativas de acesso falhadas a definir pelo BANCO;

11.2. Não executar ordens se a mesma não respeitar as disposições legais aplicáveis ou quando colida com os usos bancários;

Rubrica do Colaborador e Carimbo do BCI



11.3. Requerer ao titular que, no caso de movimentos cujo valor não se enquadre no perfil habitual de utilização do Serviço pelo CLIENTE, as ordens sejam dadas por escrito;

11.4. Cancelar o acesso ao Serviço sempre que existam fundadas suspeitas da utilização indevida das Chaves de Acesso do CLIENTE e o CLIENTE não confirmar de imediato a ordem.

12.Utilização dos Dados

12.1. O CLIENTE autoriza expressamente o BANCO a proceder ao tratamento informático dos dados fornecidos, bem como a cruzar essa informação com a restante informação por si facultada ao BANCO, nos termos da legislação aplicável, em virtude da abertura de contas ou celebração de quaisquer contratos, sem prejuízo do cumprimento do dever do sigilo bancário.

12.2. O CLIENTE tem o direito de aceder aos elementos a si referentes, solicitar a sua actualização e/ou rectificação, bem como exigir a eliminação do seu nome dos registos bancários pertinentes uma vez extinto este contrato.

13.Eficácia Jurídica

13.1. As relações entre o CLIENTE e o BANCO serão regidas pelas presentes Condições Gerais, pelas condições particulares de cada produto ou operação e, subsidiariamente, pelas "Condições Gerais da Conta".

13.2. O BANCO reserva-se o direito de, a

qualquer momento, proceder a alterações às presentes Condições Gerais, comunicando-as ao CLIENTE directa e por escrito ou outro meio adequado, passível de demonstração probatória relativamente à data de produção dos seus efeitos.

13.3. A validade do presente contrato fica condicionada à recepção pelo BANCO de um exemplar do mesmo devidamente assinado pelo CLIENTE.

13.4. As consultas efectuadas nos termos do número 13.2 supra presumem-se efectuadas pelo CLIENTE, declinando o BANCO desde já qualquer responsabilidade decorrente da utilização abusiva ou fraudulenta da informação constante da Conta.

13.5. As ordens transmitidas pelo CLIENTE e executadas pelo BANCO através dos meios disponibilizados por força deste contrato, gozarão de plenos efeitos jurídicos, não podendo o CLIENTE alegar a falta de assinatura para o cumprimento das obrigações decorrentes dessas ordens.

14.Modificação de Dados

14.1. O CLIENTE 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.

Rubrica do Colaborador e Carimbo do BCI

14.2. No caso de CLIENTES que sejam Pessoas



Colectivas, qualquer alteração ao respectivo Pacto Social e / ou às condições de movimentação da Conta deverá ser comunicada ao BANCO, previamente à entrega obrigatória do(s) documento(s) com as competentes alterações na Agência domiciliária da Conta, ficando o BANCO legitimado a, nesse caso, proceder à imediata suspensão temporária do Serviço. A comunicação a que é feita alusão na presente disposição deverá ser efectuada durante as horas de expediente do BANCO e só produzirá efeitos após recepção da documentação relevante na Agência de domicílio da Conta.

15. Informação Financeira

15.1. A informação disponibilizada pelo BANCO é propriedade do mesmo, comprometendo-se o CLIENTE a não a transmitir ou reproduzir a mesma.

16. Protecção de Dados Pessoais e Confidencialidade

16.1 O BCI (Banco Comercial e de Investimentos, S.A. – Sede Social: Av. 25 de Setembro, 4 - Caixa Postal 4745 – Maputo, Moçambique) é a entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais recolhidos e tratados no âmbito do presente contrato, na medida em que é quem determina as finalidades e os meios de tratamento dos dados pessoais.

16.2 Os dados pessoais dos Clientes recolhidos pelo BCI no âmbito do presente contrato são tratados para efeitos de celebração, execução e gestão do presente contrato e da relação comercial com o cliente, para cumprimento de obrigações

legais aplicáveis ao BCI, ou, quando aplicável, com base no consentimento do Cliente, assegurando que o seu tratamento é feito de acordo com a legislação aplicável em matéria de protecção de dados pessoais e as disposições contratuais e legais aplicáveis em matéria de confidencialidade.

16.3 Sem prejuízo do cumprimento da legislação em matéria de sigilo bancário, os dados pessoais dos clientes poderão, nos termos da legislação aplicável, se verificados os requisitos necessários, partilhados com bancos de outros países que detenham participação social no Banco, designadamente para fins de supervisão em base consolidada e compliance. Em alguns casos, e nos termos da Convenção da União Africana sobre Cibersegurança e Tratamento de Dados Pessoais, os dados pessoais poderão ser transmitidos a países terceiros, desde que estes apresentem o nível de protecção adequado ao tratamento de dados pessoais.

16.4 Os dados pessoais dos Clientes são conservados durante o período estritamente necessário para a prossecução das finalidades para as quais são recolhidos e tratados, bem como para fazer face às obrigações legais e regulamentares aplicáveis ao BCI, ou até trânsito em julgado de processos judiciais em que o tratamento desses dados seja necessário.

16.5 O BCI assegura aos Clientes o exercício dos direitos de acesso, de retificação, de oposição, de apagamento, e à limitação do tratamento de dados pessoais, nos casos previstos na lei.

Rubrica do Colaborador e Carimbo do BCI



16.6 Para obter qualquer esclarecimento relacionado com as operações de tratamento de dados pessoais do BCI no âmbito do presente contrato ou sobre a sua Política de Privacidade e Protecção de Dados Pessoais disponível em www.bci.co.mz, os 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. ou de carta dirigida à morada da sede social do BCI.

16.7 O Cliente obriga-se a não divulgar a terceiros o seu Código de acesso que lhe sejam atribuídos pelo Banco no momento da adesão ao Serviço. 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.

17.Duração

17.1 O Serviço uma vez subscrito pelo CLIENTE durará por prazo indeterminado, podendo qualquer das partes pôr – lhe termo mediante simples comunicação escrita dirigida

à outra parte, desde que devidamente confirmado o seu envio.

18.Reclamações

18.1.Decorridos 30 (trinta) dias após à submissão da reclamação ao Gabinete de Serviço ao CLIENTE 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.º 09/GBM/2020, de 31 de Dezembro - Regulamento de Tratamento de Reclamações.

19.Lei Aplicável e Jurisdição Competente

19.1. As presentes Condições Gerais e o Serviço pelas mesmas reguladas serão regidos pela Lei Moçambicana.

19.2. Para a resolução de eventuais questões emergentes da prestação do Serviço será competente o foro do Tribunal Judicial ou Distrital da morado do CLIENTE, com expressa renúncia a qualquer outro.

Rubrica do Colaborador e Carimbo do BCI



DECLARAÇÃO

Declaro que (i) tomei conhecimento da totalidade das cláusulas constantes das presentes Condições Gerais, (ii) compreendi o seu conteúdo e (iii) que aceito as presentes Condições Gerais do Serviço nos termos em que as mesmas se encontram redigidas.

<hr/>	Data	<input type="text"/>
Assinatura do Cliente (Conforme ficha de assinaturas no BCI)		