



CONDIÇÕES GERAIS DE ADESÃO AO SERVIÇO MOZA JÁ E AZAPP

1. Objecto

- 1.1. O Moza Banco, S.A., adiante designado por Banco, disponibiliza por meio do presente contrato ao Cliente que subscreve as Condições Gerais de Adesão ao serviço Moza Já e AZAPP, acesso a determinados serviços e operações bancárias através do telemóvel, que o Cliente aceita como canal de comunicação.
- 1.2. As operações efectuadas através do serviço de Moza Já e AZAPP regem pelo presente contrato, seus anexos e eventuais adendas que fazem parte do mesmo, pelas Condições Gerais de Abertura de Conta de Depósitos à Ordem, preçário em vigor, legislação aplicável e usos bancários em geral.

2. Definições

- 2.1. Moza Já é o serviço que permite ao Cliente Moza interagir com o Banco através de uma interface simples, por mensagens USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*), das operadoras de telefonia móvel dispensando a necessidade de acesso à Internet ou instalação de aplicativos.
- 2.2. AZAPP é o acesso ao serviço Moza Já através da aplicação *WhatsApp*, que permite ao Cliente Moza obter conversas rápidas e interactivas com o Banco. Para utilizar o AZAPP, o Cliente deve adicionar o contacto 840247247 e iniciar a interação com uma mensagem *WhatsApp* simples, como "Olá".
- 2.3. Cliente é a pessoa singular que requer acesso ao serviço Moza Já.
- 2.4. O PIN (*Personal Identification Number*) é criado pelo Cliente no momento da adesão ao serviço Moza Já, e permite ao utilizador aceder e confirmar as transacções neste canal. O PIN é único, pessoal e intransmissível.
- 2.5. Token é um código gerado electronicamente pelo Banco e enviado para o número de telemóvel do Cliente para confirmar o pedido de activação do serviço.
- 2.6. O Cliente deve definir uma palavra-chave para ser utilizada na recuperação remota do PIN.
- 2.7. O serviço Moza Já é associado à conta bancária do Cliente a qual é usada para debitar as comissões respectivas do presente serviço.

3. Finalidade

- 3.1. O serviço Moza Já e AZAPP tem como finalidade permitir que o Cliente realize operações financeiras e não financeiras de forma prática e segura através do seu telemóvel.

4. Adesão e Utilização do serviço

- 4.1. O acesso ao serviço Moza Já é feito mediante preenchimento do formulário e assinatura das presentes condições gerais de adesão ao serviço.
- 4.2. Após assinatura e submissão dos termos, o serviço é parametrizado automaticamente pela Unidade Negócio devendo logo de seguida ser definido o PIN.



- 4.3. Para activar o serviço Moza já, o Cliente recebe por SMS o código token que deve ser introduzido no primeiro acesso, num período máximo de 30 min. Após 30 min sem utilização do código token, o mesmo fica expirado e o Cliente deve solicitar o reenvio ao Banco.
- 4.4. A confirmação das operações é feita através da utilização do PIN definido pelo Cliente.
- 4.5. O PIN destina-se ao uso exclusivo do utilizador.
- 4.6. O Cliente pode a qualquer momento alterar o PIN, utilizando a palavra-chave definida para a recuperação remota.
- 4.7. O Cliente indica, através do preenchimento do Impresso de “Subscrição e Manutenção do Serviço Moza Já e AZAPP”:
- 4.7.1. A(s) conta(s) a associar ao serviço Moza Já;
- 4.7.2. O contacto telefónico do utilizador a aceder ao serviço Moza Já;
- 4.8. O Banco reserva-se ao direito de a qualquer momento acrescentar ou retirar determinada(s) funcionalidade(s) do serviço Moza Já, devendo informar ao Cliente pelos meios passíveis de demonstração probatória, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.
- 4.9. As funcionalidades que forem acrescentadas ao serviço Moza Já ficam disponíveis por defeito.
- 4.9.1. Caso o Cliente não solicite o cancelamento da(s) funcionalidade(s), findo o prazo indicado pelo Banco no ponto 10.2 destes termos & condições, consideram-se aceites as alterações pretendidas.
- 4.10. Caso o Cliente não faça uso do serviço de Moza Já por um período superior a 6 meses, o Banco reserva-se ao direito de suspender temporariamente o serviço, devendo informar ao Cliente pelos meios passíveis de demonstração probatória com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias.
- 4.11. Em caso de extravio ou furto do telemóvel, ou em qualquer situação que indique que terceiros não autorizados tenham acedido ao serviço Moza Já, bem como sempre que o Cliente verifique o registo de qualquer transacção não consentida ou a existência de erros ou irregularidades na efectivação das operações, o Cliente deve comunicar ao Banco, logo que tome conhecimento, através da Unidade Negócio Moza mais próxima ou da Linha do Cliente: +258 21342020/+258 95247 disponível 24 horas por dia e 365 dias por ano.
- 4.12. Qualquer questão relacionada com o serviço Moza Já e AZAPP, o Cliente pode obter apoio e/ou esclarecimento através de uma Unidade Negócio Moza, [através do nosso site institucional \(sítio da internet\) www.mozabanco.co.mz](#) ou da Linha do Cliente: +258 21342020/ +258 95247 disponível 24 horas por dia e 365 dias por ano.
- 4.13. O Banco reserva-se o direito de alterar as comissões e encargos dos serviços Moza Já e AZAPP patentes no preçário em vigor, disponível aos clientes, devendo para tal alteração, informar o cliente de forma escrita e directa, ou por outro meio passível de força probatória, no prazo mínimo de 30 (trinta) dias da produção de efeitos.



5. Regras de funcionamento e de segurança

5.1. O Banco reserva o direito de:

5.2. 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;

5.2.1. Bloquear ou condicionar a realização de operações Moza Já e AZAPP quando identificar qualquer indício de que o canal possa estar a ser usado de forma fraudulenta por terceiros, devendo informar ao Cliente por meio de alertas gerados pelo sistema bem como por meio de SMS enviadas ao número de telefone previamente indicado pelo cliente, num prazo máximo de 48 horas.

5.2.2. Suspender a disponibilização do serviço Moza Já e AZAPP sempre que seja necessário proceder à assistência, manutenção, reparação, segurança, introdução de melhorias ou processamento interno de dados, devendo, para o efeito, informar ao Cliente com uma antecedência mínima de 30 dias, ou, dependendo da natureza da reparação (situações de emergência ou força maior), ou no maior curto espaço de tempo possível;

5.3. Suspender ou fazer cessar o acesso ao serviço de Moza Já e AZAPP, sempre que ponderadas razões de segurança tais como ataques cibernéticos, indícios fortes de operações relacionadas com branqueamento de capitais, verificação de informações prestadas na proposta de adesão incorrectas ou falsas e outras situações que justifiquem, devendo informar ao Cliente por meio de SMS enviada ao número de telefone ou correspondência enviada por via de email previamente indicado pelo cliente, logo que seja possível, com antecedência mínima de 30 dias"

5.3.1. Cobrar ao Cliente uma comissão pelo uso do serviço de Moza Já e AZAPP, de acordo com o preçário em vigor no Banco, disponível a qualquer momento para apreciação do cliente, através das Unidades de Negócios e site de internet, sendo que, quaisquer alterações a este preçário, serão previamente comunicadas ao cliente, por notificação directa e escrita, passível de demonstração probatória, tal como envio de SMS, carta registada, email e anúncio afixados nas Unidades de Negócio do Banco com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

5.4. Suspender, o acesso ao serviço de Moza Net e Moza Mobile, se a conta do Cliente encontrar-se no estado inactiva, devendo para tal informar ao Cliente pelos meios passíveis de demonstração probatória com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

5.5. O Banco reserva o direito de abster-se de executar ordens transmitidas pelo cliente quando:

5.5.1. Estas não respeitem as disposições legais aplicáveis ou colidam com os usos bancários;

5.5.2. Conta a movimentar não se encontrar aprovacionada para a operação pretendida;



5.5.3. Não for cumprida qualquer disposição constante do presente contrato;

5.5.4. O token facultado pelo Cliente não estiver de acordo com o código constante da base de dados do Banco;

5.5.5. O Cliente executar ordens após **exceder 3 (três) tentativas de PIN falhadas**, devendo nestes casos, contactar a Unidade de Negócio Moza;

5.5.6. **As Abstenções supramencionadas, deverão ser comunicadas ao cliente no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.**

6. Responsabilização

6.1. O Banco responsabilizar-se-á pelas operações decorrentes das utilizações do serviço Moza Já e AZAPP resultantes de furto, roubo ou qualquer outra situação fraudulenta, verificadas após a comunicação do Cliente, salvo nos casos em que haja concurso do Cliente para a ocorrência do facto. Se das investigações ficar comprovado que para ocorrência da fraude houve concurso de dolo e/ou negligência do Cliente, a responsabilidade será imputada ao Cliente.

6.2. O Banco fará a regularização das operações bancárias incorrectas, não autorizadas, não executadas ou executadas com defeito e demais erros ou situações anómalas. Nestes casos, não será aplicável ao Cliente a cobrança de qualquer comissão ou encargo.

6.3. O Banco se responsabilizará pelos defeitos, vícios e falhas relativos ao produto que disponibiliza aos seus clientes.

6.4. O Cliente é responsável por garantir a correcta utilização dos serviços.

6.5. O Cliente é responsável por dispor de um telemóvel para aceder ao serviço Moza Já.

6.6. O Cliente é responsável por adoptar todas as medidas adequadas a garantir a segurança do telemóvel referido no número anterior e do PIN referido na cláusula 4. das presentes Condições Gerais, de modo a não permitir a sua utilização por terceiros.

6.7. O Cliente é responsável e suporta todos os prejuízos resultantes da utilização dos serviços por terceiros sempre que não informar atempadamente ao Banco, de qualquer alteração efectuada a nível do contacto telefónico associado ao serviço, bem como de outros dados constantes no presente documento.

7. Confidencialidade

7.1. **As informações fornecidas são processadas informaticamente e destinam-se ao uso exclusivo dos serviços do Moza.**

7.2. **O Moza 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 e dos respectivos serviços, comprometendo-se a observar nos termos legalmente estabelecidos o rigoroso sigilo bancário relativamente a essas informações.**



7.3. O Banco pode revelar informações relativas ao Cliente as Autoridades Judiciais, sempre que estas a requererem, e se tal cedência se mostrar obrigatória nos termos legais.

8. Alterações dos termos e condições do contrato

8.1. O Banco reserva-se o direito de a qualquer altura alterar os termos e condições de adesão, comunicando o titular das alterações a introduzir, com uma antecedência mínima de 30 dias, mediante fixação das novas condições nas Unidades de Negócio do Moza, por mensagem no extracto, bem como, pelos meios que os clientes tiverem disponibilizado para o efeito em sede de actualização dos seus dados, por escrito ou outro meio passível de demonstração probatória.

8.2. Após a tomada de conhecimento pelo Cliente, este pode, querendo reclamar ou pedir o cancelamento do serviço no prazo de 30 dias, sendo que, se não o fizer, as alterações são consideradas por si aceites.

9. Direito de desistência

9.1. Caso o cliente não faça o uso ou não pretenda dar continuidade ao uso do serviço Moza Já e AZAPP, poderá, no prazo de 7 (sete) dias, contados a partir da data de subscrição das Condições Gerais de Adesão ao Serviço Moza Já e AZAPP, desistir do mesmo, devendo fazê-lo por carta registada com aviso de recepção ao Banco ou por qualquer outro meio que prove a recepção, acompanhado das presentes condições por si assinadas.

10. Resolução do contrato

10.1. Qualquer das partes pode rescindir o presente contrato a qualquer momento, sem necessidade de invocar a justa causa, desde que o faça por escrito com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, ocorrendo tal rescisão, livre de direitos indemnizatórios, ónus, encargos ou penalidades, com ressalva para as obrigações pendentes.

10.2. [Caso o Cliente não concorde com as funcionalidades introduzidas no âmbito dos pontos 4.8 e 4.9 das presentes condições gerais, o mesmo pode resolver o presente contrato, por escrito, dentro do prazo de 30 dias a contar da data em que as funcionalidades foram introduzidas.](#)

10.3. O Moza pode fazer cessar de imediato a prestação do serviço e resolver o presente contrato mediante comunicação escrita e com efeitos imediatos, nos casos de incumprimento pelo Cliente, de qualquer das obrigações emergentes do presente contrato, como sendo ainda:

10.3.1. realização de transacções irregulares e em desacordo parcial ou total com os termos e condições do presente contrato;

10.3.2. Exercer actividades ilegais e/ou indesejáveis;

10.3.3. Realizar transacções e/ou adoptar conduta fraudulenta ou com suspeita de fraude;

10.3.4. Sofrer restrição e/ou ser impedido por autoridade competente, de abrir ou manter contas bancárias em qualquer Instituição bancária nacional ou estrangeira.



11. Jurisdição aplicável

- 11.1. A validade, interpretação e compreensão deste contrato, é unicamente válida à Lei Moçambicana. Para todas as questões emergentes do presente Contrato que não logrem chegar a entendimento, o litígio é resolvido em tribunal, considerando-se como foro competente o do Tribunal Judicial da Cidade de Maputo.
- 11.2. As relações entre o Cliente e o Banco são regidas por este contrato e pelas condições particulares de cada operação, seus anexos e eventuais adendas que fazem parte do mesmo e, subsidiariamente, pelas Condições Gerais de Abertura de Conta de Depósitos.
- 11.3. Em tudo quanto se achar omissos, aplicar-se-á a legislação em vigor.

12. Declaração do cliente

- 12.1. O Cliente declara que todos os dados apresentados são verdadeiros, e que possui total conhecimento do seu conteúdo, leu, e concorda com todos os termos do presente contrato.

13. Reclamações

Os pedidos /sugestões e /ou reclamações do Cliente devem ser entregues numa das nossas Unidades de Negócio ou em alternativa através do nosso site institucional (sítio da internet) www.mozabanco.co.mz ou por meio da linha do cliente, Moza: +258 21342020/+258 95247 disponível 24 horas por dia e 365 dias por ano.