

CONDIÇÕES GERAIS DE ABERTURA DE CONTA DE DEPÓSITOS

1. Abertura de conta

- a) A abertura, movimentação, manutenção e encerramento de conta de depósitos à ordem junto do Banco ficam sujeitas às Condições Gerais e as demais à legislação bancária aplicável;
- b) **A abertura de contas de depósitos à ordem é efectuada mediante preenchimento e assinatura da Ficha de Informação Normalizada (disponibilizada antes da celebração do contrato) e dos impressos internos a serem disponibilizados pelo Banco ao Cliente, devendo o Cliente indicar a sua identificação, endereço, regime de titularidade e as condições de movimentação, a assinatura de todos os Titulares da conta em causa e a subscrição pelo Cliente das presentes Condições Gerais;**
- c) O Cliente pode desistir do presente contrato no prazo de 7 (sete) dias úteis a contar da data da sua celebração;
- d) **Em caso de desistência, o Cliente deve devolver todos os meios de pagamento que se encontrem em sua posse, não sendo cobradas quaisquer comissões referente à desistência do contrato;**
- e) **O Banco reserva-se ao direito de recolher a informação biométrica do Cliente no**

acto da abertura da conta de depósitos à ordem, com vista a assegurar a identificação inequívoca, bem como a consulta, atribuição e manutenção do Número Único de Identificação Bancária (NUIB) junto ao Banco de Moçambique, contribuindo para a identificação única do Cliente no sistema financeiro. A existência de um NUIB válido constitui condição necessária para a movimentação da conta aberta.

- f) **Consideram-se desde já, dados biométricos, toda informação física, ou biológica do Cliente, tais como impressões digitais, reconhecimento facial, reconhecimento de voz, e todos outros definidos por lei.**

2. Assinaturas

- a) **Os impressos do Banco, devem ser assinados pelos Titulares de conta, bem como, pelos demais assinantes de conta, conforme assinatura constante nos documentos de identificação;**
- b) Nos campos reservados à rubrica, o assinante deve rubricar tal como pretende movimentar a conta.

3. Condições de movimentação das contas

- a) **As contas de depósitos à ordem podem ser movimentadas por meio de cheques, cartões de débito e/ou crédito,**

mediante utilização do Número de Identificação Pessoal (PIN), nas *Automatic Teller Machine* (ATM) ou *Point of Sale* (POS), bem como através de Internet Banking, Mobile Banking, USSD, WhatsApp Banking e ordens de pagamento, nos termos e condições definidos pelo Banco, no que se refere à confidencialidade de códigos secretos que lhe sejam atribuídos, bem como ao uso adequado destes meios e instrumentos de pagamento;

b) As contas abertas no Banco podem ser singulares quando tituladas por apenas um indivíduo ou, havendo vários assinantes, colectivas, sendo estas últimas movimentáveis de acordo com a seguinte regra:

- i. Conta Solidária – Quando qualquer dos assinantes pode isoladamente movimentar livremente essa conta sem autorização dos restantes, ficando o Banco isento de qualquer responsabilidade pela entrega total ou parcial dos depósitos à ordem em resultado da movimentação;
- ii. Conta Conjunta – Quando a movimentação da conta exige a actuação de todos os seus assinantes, devendo, por conseguinte, os respectivos

instrumentos (cheques, ordens de pagamento ou quaisquer outros meios de pagamento) serem assinados por todos os assinantes;

- iii. Conta Mista – Quando alguns dos assinantes só podem movimentar a conta em conjunto com outros, sem prejuízo da existência de assinantes que podem movimentar isoladamente.

4. Actualização de dados do Cliente

a) O Cliente obriga-se a manter todos os dados da conta actualizados.

b) Para os efeitos acima pretendidos, o Cliente procederá com a entrega da documentação necessária para actualização dos seus dados de acordo com o seu perfil de risco.

c) O cliente não deverá exceder o período de 02 (dois) anos sem actualização da documentação.

d) O Prazo acima, poderá ser reduzido, nos casos em que:

- i. O documento de identificação tenha expirado;
- ii. Se verifique a alteração de dados de Cliente Particular (nome, estado civil, profissão e/ou entidade patronal, endereço, e-mail e contacto telefónico), ficando o Cliente responsável por remeter ao

- Banco, de forma proactiva, os documentos para o efeito;
- iii. Se verifique a alteração de dados de Cliente Empresa (designação, assinantes da conta, estrutura societária, estrutura de participações/domínio ou controlo de gestão com alteração dos beneficiários efectivos, endereço, e-mail e contacto telefónico), ficando o Cliente responsável por remeter ao Banco, de forma proactiva, os documentos para o efeito;
 - iv. Exista necessidade do Banco em confirmar a exactidão dos documentos/dados em sua posse.
- e) Nestes casos, o pedido de actualização de dados é efectuado pelo Banco, pelos meios indicados no ponto 6 (seis) destas Condições Gerais, devendo o Cliente apresentar a documentação devida no prazo limite de **30 (trinta)** dias;
- f) Caso se verifique incumprimento por parte do Cliente, o Banco reserva-se ao direito de inibir o acesso aos produtos e serviços disponibilizados ou, no limite, rescindir o contrato de abertura de conta, conforme estabelecido nas presentes Condições Gerais.

5. Saldos

- a) O Cliente obriga-se a manter a sua conta de depósitos à ordem devidamente provisionada, com saldo suficiente para fazer face aos movimentos a crédito e a débito que realize;
- b) O Cliente não deve fazer uso de montantes depositados ou transferidos indevidamente para a sua conta de depósitos à ordem ou moeda electrónica;
- c) A conta de depósitos à ordem pode passar para o estado inactivo se não for movimentada ou efectuada qualquer operação há mais de 2 (dois) anos e possuir saldo igual ou superior a 0 (zero);
- d) Estão isentas do pagamento de comissões a inobservância do saldo mínimo e a manutenção da conta.

6. Correspondência

- a) Toda a correspondência relativa ao Cliente ser-lhe-á enviada para o endereço indicado na ficha informativa, bem como por qualquer outro meio passível de força probatória;
- b) As comunicações do Banco são tidas como efectuadas desde que enviadas para o último endereço indicado pelo Cliente e que consta dos arquivos do Banco. A data que constar na cópia ou lista de correspondência expedida pelo Banco

presume-se como a de expediente relativa ao envio da correspondência;

- c) Cabe ao Cliente comunicar ao Banco, por escrito, qualquer mudança de elementos de identificação (endereço, telefone/telemóvel, e-mail), assumindo o Cliente as consequências da omissão de tal dever;
- d) **O Banco notificará o Cliente sobre todas as transacções realizadas na sua conta, por meio de mensagens de alerta (SMS), enviadas para o número de telefone previamente indicado pelo Cliente, ou por correio electrónico (e-mail), para o endereço electrónico igualmente indicado, sendo da responsabilidade do Cliente manter tais contactos actualizados.**
- e) **O Cliente pode contactar o Banco através das Unidades Negócio, durante o horário normal de trabalho, ou em alternativa através do nosso site institucional www.mozabanco.co.mz, ou bem como por meio da linha do Cliente Moza através dos números +258 21342020/+258 95247 – disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana;**
- f) **Caso o Cliente esteja no estrangeiro, pode contactar o Banco através do número +258 21342020 disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana.**

7. Erros de transmissão

- a) O Banco não assume qualquer responsabilidade pelos danos eventualmente causados pela utilização dos correios ou similares, telefone/telemóvel, telex, telefax, e-mail, Swift ou qualquer outro meio de transmissão ou comunicação de mensagens, nomeadamente resultantes de atrasos, perdas, extravios, entendimentos errados ou deficientes, salvo nas situações em que estes resultem de uma acção ou omissão do Banco;
- b) O Banco é responsável, independentemente de culpa, pelos defeitos relativos à prestação de serviços e/ou produtos que disponibiliza aos seus Clientes bem como pela disponibilização de informação insuficiente sobre a utilização e riscos atinentes a referida prestação de serviços e/ou produtos.

8. Alteração das Condições Gerais

- a) O Banco reserva-se ao direito de em qualquer momento alterar as Condições Gerais, garantindo que o Cliente é devidamente informado, **com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, pelos mesmos meios que tiver disponibilizado para o efeito, passíveis de provação;**
- b) As novas condições serão fixadas em todas as Unidades Negócio, e no site do Banco.

Os Clientes abrangidos pela alteração são comunicados através dos contactos que tiverem sido por estes disponibilizados para o efeito;

- c) **Nos termos da alínea a) presumem-se aceites as novas condições se no prazo do pré-aviso, o Cliente se remeta ao silêncio, não se** pronuncie contrariamente às alterações apresentadas, bem como, não proceda com o pedido de encerramento da conta e devolução dos meios de pagamento em sua posse.

9. Créditos em conta

- a) Os créditos em conta relativos a depósitos de cheques, títulos de crédito ou outros valores para crédito, exceptuando numerário, **ficam sujeitos a condição suspensiva da sua efectiva cobrança durante o período de validação das condições do mesmo.** O Banco pode disponibilizar o valor na conta no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas caso se encontrem reunidas as condições para que assim se proceda;
- b) O Banco reserva-se ao direito de anular qualquer crédito em conta de valores, caso se verifique à posteriori que os respectivos títulos apresentam irregularidades e/ou anomalias.

10. Débitos em conta

- a) O Banco fica autorizado a debitar em conta qualquer importância relacionada com os Cópia para o Cliente

impostos, portes, despesas, taxas e comissões relacionadas com a mesma ou devidas em virtude de serviços prestados pelo Banco de acordo com instruções do Cliente;

- b) Caso a conta do Cliente apresente saldo insuficiente, para que nela seja lançado a débito o pagamento de qualquer valor, o Banco fica autorizado a debitar esse montante em qualquer outra conta de depósitos à ordem existente no Banco titulada pelo Cliente;
- c) **Na ausência de provisão suficiente noutra conta de depósitos do Cliente e sendo inviável o estorno da operação, o Banco pode proceder ao respectivo pagamento devendo o Cliente regularizar logo que possível. Esta regularização poderá ocorrer futuramente, através do debito em qualquer conta de depósitos titulada pelo Cliente que apresente saldo disponível suficiente para o efeito;**
- d) **Os débitos efectuados na conta do Cliente são notificados por SMS/e-mail enviado para o contacto telefónico/endereço electrónico indicado pelo Cliente.**

11. Depósitos a prazo

- a) O depósito é constituído pelo prazo e nos demais termos constantes das condições

particulares acordadas para o efeito entre o Cliente e o Banco;

- b) Nas aplicações que permitem mobilizações antecipadas, caso o Cliente proceda à mobilização parcial ou do capital aplicado, poderão ser aplicadas penalizações de acordo com as normas em vigor no Banco, em concordância com as condições específicas da aplicação;
- c) O Banco reserva-se ao direito de não aceitar a renovação dos depósitos a prazo na data do seu vencimento, mediante prévia comunicação ao Cliente, com antecedência de 30 (trinta) dias. Neste caso, o montante dos depósitos a prazo é creditado na conta depósitos à ordem.

12. Taxa de juro, encargos e comissões

- a) São aplicadas as presentes condições gerais, as taxas de juros, encargos e comissões previstas no preçário geral.
- b) As taxas de juros, encargos, comissões e demais condições de remuneração das contas, podem ser alteradas mediante negociação entre o Cliente e o Banco, bem como, por imposição legal, no cumprimento das directrizes das autoridades monetárias ou alterações nas condições dos mercados monetários e financeiros.
- c) O Banco comunica ao Cliente, pelos meios enunciados no ponto 6, alínea e) destas

Condições Gerais, as referidas alterações com a antecedência de 30 (trinta) dias tendo em atenção a data de entrada em vigor das referidas alterações;

- d) Durante o período de pré-aviso mencionado na alínea anterior, o Cliente pode reflectir sobre as alterações efectuadas, devendo neste período, manifestar a sua vontade em relação à aceitação, alteração, ou desistência do contrato.
- e) **O Banco disponibiliza a todos os Clientes os preçários Completo e Simplificado, através das Unidades de Negócio e do nosso site institucional www.mozabanco.co.mz.**

13. Deveres do consumidor financeiro

- a) Ler e analisar toda a informação disponibilizada pelo Banco, antes de contratar qualquer produto ou serviço;
- b) Agir de boa-fé durante eventuais negociações, assim como na execução dos contratos celebrados com o Banco;
- c) Cumprir pontualmente o contrato celebrado com o Banco, devendo pagar todas as prestações e outros encargos devidos, dentro dos prazos estabelecidos no contrato;
- d) Utilizar os fundos disponibilizados pela instituição para a finalidade acordada no contrato de crédito;

- e) Colaborar com o Banco em todas as questões que sejam requeridas;
- f) Outros que estiverem estabelecidos em legislação específica.

14. Reclamação do Cliente

- a) Todas as reclamações de Clientes relativas à execução ou inexecução de uma ordem/instrução, ou relativas a verificação ou suspeita de irregularidades, devem ser apresentadas logo após o conhecimento da irregularidade por parte do Cliente;
- b) Caso o Cliente não concorde com o tratamento efectuado pelo Banco em alguma das operações/instruções por si solicitadas pode, ao abrigo da legislação aplicável, solicitar por escrito um pedido de informação, sugestão e/ou reclamação. Os referidos pedidos/sugestões e/ou reclamações devem ser entregues numa das nossas Unidades Negócio, ou em alternativa através do nosso site institucional www.mozabanco.co.mz, ou por meio da linha do Cliente, Moza: +258 21342020/ +258 95247 - disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana.

15. Regularização de transacções

- a) O Banco efectuará a regularização de transacções bancárias incorrectas, não autorizadas, produtos e serviços financeiros não solicitados ou não autorizados, não executados ou executados

com defeitos, erros ou falhas técnicas ou operacionais, erros de registo e de contabilização, irregularidades, situações anómalas e/ou prejuízos causados ao Cliente, detectadas no exercício da sua actividade e/ou a si imputáveis;

- b) Nos termos do número anterior o Banco não fará a cobrança de qualquer comissão ou encargo ao Cliente.

16. Encerramento de conta

- a) **O Banco pode proceder com o encerramento mediante comunicação escrita do Cliente devidamente assinada pelo Cliente;**
- b) **O Banco pode igualmente proceder com o encerramento da conta de depósitos à ordem, mediante comunicação escrita ao Cliente com antecedência de 60 (sessenta) dias, sempre que a conta apresentar:**
 - i. Documentos em falta e/ou desactualizados;
 - ii. Em estado de inactividade – quando estiver há mais de 2 (dois) anos sem movimentos e apresentar um saldo igual ou superior a 0 (zero);
 - iii. Sem movimentos nos 6 (seis) meses anteriores à notificação de resolução, desde que tenha sido aberta há mais de 2 (dois) anos e apresentar um saldo igual ou

- superior a 0 (zero) Meticais e inferior a 100 (cem) Meticais;
- iv. Com evidências de uso para fins fraudulentos ou suspeita fundamentada de fraude sobre a conta;
 - v. No caso de o Cliente vir a fazer parte de listas internacionais e/ou nacionais, ou cometer crimes ou incumprir com as regras e deveres relacionados com o branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo e a proliferação de armas de destruição em massa, nos termos da legislação aplicável sobre a temática;
- c) O Cliente é responsável por todos os cheques ou outros meios de pagamento em circulação e em seu poder durante o período de pré-aviso referido no número anterior;
 - d) O Cliente pode efectuar o encerramento da conta, a qualquer momento, mediante pré-aviso, escrito de 60 (sessenta) dias, devendo para tal regularizar qualquer saldo negativo eventualmente existente, bem como devolver todos os meios de pagamento em seu poder;
 - e) Nos casos em que o encerramento da conta resulte de outros motivos, com excepção da não movimentação da conta, e caso se verifique a existência de um saldo credor e Cópia para o Cliente
- o Cliente não proceda ao levantamento da quantia em depósitos ou não reclamar o mesmo no prazo de 10 (dez) anos, o valor irá reverter a favor do Estado;
- f) Após o encerramento da conta o Banco recusará o pagamento de quaisquer cheques ou outros documentos apresentados a pagamento relativos a essa conta, bem como não serão efectuadas quaisquer ordens de transferência que eventualmente venham a ser dadas pelo Cliente;
 - g) **Encerrada a conta, o Cliente obriga-se a devolver todos os meios de pagamento em sua posse, tais como cheques por utilizar e/ou cartões emitidos, ficando o Banco isento de qualquer responsabilidade decorrente do não cumprimento desta disposição;**
 - h) Caso a conta de depósitos não apresente movimentos há mais de 2 (dois) anos, por questões de segurança e salvaguarda dos activos depositados na conta, o Cliente desde já autoriza o Banco a proceder ao bloqueio automático da conta depósitos. Neste sentido cabe ao Cliente efectuar um pedido formal, por escrito, do desbloqueio da conta para que a mesma possa ser novamente activada, de contrário o Banco não se responsabiliza pelo não cumprimento de instruções recepcionadas;

- i) Não serão cobradas quaisquer comissões referentes ao processo de encerramento da conta.

17. Ficheiro informático

- a) O Cliente autoriza o Banco a constituir um ficheiro automatizado e confidencial dos seus dados pessoais/profissionais com os elementos por si fornecidos, ou outros eventualmente recolhidos;
- b) Consideram-se dados pessoais, para além de toda documentação e informação apresentada pelo Cliente, os dados biométricos recolhidos pelo Banco, tais como, impressões digitais, imagem facial, geometria da mão e todos outros que se julguem necessários, dentro dos limites da lei;**
- c) Qualquer informação relativa aos dados pessoais/profissionais contidos no ficheiro informático do Banco, só pode ser fornecida por este a terceiros, para além das instituições de crédito integradas no grupo empresarial em que o Banco se insere e/ou Entidades de Supervisão, dentro dos exactos termos permitidos pela lei e mediante autorização das Entidades Legais competentes.

18. Sigilo bancário

- a) Os Órgãos Sociais e os Colaboradores do Banco observarão na relação com o Cliente os princípios e normas deontológicas de sigilo bancário.
Cópia para o Cliente

19. Lei e Foro

- a) Para todas as questões emergentes da interpretação ou aplicação das presentes Condições Gerais serão reguladas pela lei e dirimidas no foro competente moçambicano;
- b) Qualquer litígio emergente da interpretação ou execução dos presentes termos e condições será dirimido, em primeira linha, por via amigável e por comum acordo;**
- c) Caso não seja possível, a resolução do diferendo por acordo, a parte lesada poderá submeter o litígio ao Tribunal Judicial da Cidade de Maputo.

20. Fundo de Garantia de Depósitos.

- a) Os depósitos constituídos junto do Banco, beneficiam de garantia de reembolso prestada pelo Fundo de Garantia de Depósitos sempre que ocorra a indisponibilidade dos depósitos por razões directamente relacionadas com a sua situação financeira;
- b) No cálculo do valor dos depósitos de cada depositante, considera-se o valor do conjunto das contas de depósito na data em que se verifica a indisponibilidade de pagamento, incluindo juros e as contas em moeda estrangeira, convertendo-se em moeda nacional, ao câmbio da referida.**

- c) **Para informações complementares, os Clientes poderão se dirigir ao seguinte endereço: Rua Consigliere Pedroso, Supervisão Comportamental do Banco de Moçambique.**

21. Internet Banking

- a) O Banco disponibiliza um serviço de acesso às contas via internet, através do site institucional www.mozabanco.co.mz;
- b) Caso o Cliente pretenda o acesso a este serviço, deve solicitar e proceder ao preenchimento de um impresso de subscrição individual ou empresa onde se encontram descritas as respectivas Condições Gerais de acesso.

22. Mobile Banking

- a) **O Banco disponibiliza um serviço de acesso às contas através de aplicação móvel (Mobile Banking), disponível para dispositivos móveis compatíveis, permitindo a consulta e movimentação da conta, nos termos definidos pelo Banco;**
- b) **O acesso ao serviço de Mobile Banking ocorre mediante a subscrição ao serviço de Internet Banking por parte do Cliente e *download* da aplicação disponível nas aplicações móveis.**

23. USSD

- a) Para Clientes Particulares, o Banco disponibiliza um serviço de acesso às Cópia para o Cliente

contas via USSD, através do (short code) *247#;

- b) Caso o Cliente pretenda o acesso a este serviço, deve solicitar e proceder ao preenchimento de um impresso de subscrição individual onde se encontram descritas as respectivas Condições Gerais de acesso.

24. WhatsApp Banking (AZAPP)

- a) **Para Clientes Particulares, o Banco disponibiliza um serviço de acesso às contas via WhatsApp Banking, através do número +258 84 024 7247, permitindo ao Cliente a realização de operações financeiras e de consultas previamente definidas pelo Banco;**
- b) **O acesso ao WhatsApp Banking está sujeito à solicitação prévia do Cliente e à adesão às respectivas Condições Gerais, bem como ao cumprimento dos requisitos de segurança e autenticação estabelecidos para este canal.**