

PERGUNTAS FREQUENTES DOS CLIENTES E AS RESPECTIVAS RESPOSTAS

1. Contas de Depósito à Ordem

1.1. Quais são os requisitos para a abertura de uma Conta Particular?

- Documentos fornecidos pelo Balcão devidamente preenchidos
- Documento de Identificação;
- Comprovativo do NUIT;
- Declaração de Rendimentos;
- Comprovativo de residência se no documento de identificação não indicar os dados completos da residência.

1.2. Quais são os requisitos para a abertura de uma Conta Empresa?

- Boletim da República ou Estatutos/Escritura acompanhada do Recibo de publicação;
- Certidão do Registo de Entidades Legais;
- Licença de actividade / Alvará;
- NUIT da entidade e dos signatários;
- Original da Procuração Notarial ou cópia autenticada legitimando ao procurador para abrir e movimentar as contas bancárias da sociedade, caso haja signatários que não são membros de direcção;
- Original ou cópia autenticada da Acta de eleições dos órgãos da sociedade, caso haja signatários membros de direcção da sociedade;
- Documentos de identificação de cada signatário da sociedade;
- Impressos do Banco que devem ser preenchidos e assinados por ambas as partes (Banco e o Cliente)

1.3. Qual é o valor mínimo a depositar no acto de abertura de conta? E esse valor depois pode ser levantado?

A abertura de conta é gratuita, porém, existem produtos que pela sua natureza, tem um mínimo de abertura de 25.000 MZN ou o equivalente em ME, sujeito a determinados termos e condições., e este valor fica disponível para o levantamento. Consultar a FIN para mais informações.

1.4. Quais os requisitos para actualização de dados da minha conta?

- Documento de Identificação;
- Comprovativo do NUIT;

- Declaração de Rendimentos;
- Comprovativo de residência se no documento de identificação não indicar os dados completos da residência.

Estes documentos devem ser actualizados sempre que se encontrarem em situação caducidade bem como se tiver ocorrido alguma alteração na informação ou nos dados do Cliente.

1.5. Tenho meu familiar estudando no estrangeiro, com conta bloqueada por falta de actualização como fazer para regularizar?

R: Pode regularizar os seus dados através do Smart IZI ou IZI no *Whatsapp*.

1.6. Posso solicitar o extracto da minha conta por email?

R: Sim, desde que faça a subscrição dessa modalidade junto do Balcão.

2. Cartões e Meios de Pagamento

2.1. Esqueci o PIN do meu cartão, o que posso fazer para recuperar?

Deve solicitar um novo cartão.

2.2. Posso usar o cartão Millennium bim no estrangeiro?

Sim.

2.3. Quais são os limites diários para efectuar levantamentos com os Cartões de Débito dentro e fora do País?

Depende de cada tipo de cartão nos diferentes segmentos (Tradicional, Prestige, Private e Empresas/Corporate). Consulte o seu balcão/gestor.

2.4. Em que moeda são debitadas as transacções efectuadas no estrangeiro? Qual é a respectiva comissão?

São debitadas na moeda da conta. A comissão varia de acordo com o banco emissor se a transacção for efectuada na ATM. Transacções em POS não possui comissão, só variando o câmbio da Visa.

2.5. O que faço em caso de perda, roubo ou extraviu do meu Cartão Millennium bim?

Deve imediatamente comunicar ao Banco ou proceder com o bloqueio ou cancelamento do cartão. Pode o fazer no balcão ou através dos canais digitais (*Mobile, Internet Banking* e Linha Millennium bim). Pois, o banco somente responsabiliza-se, a partir da comunicação.

2.6. Efectuei um levantamento na ATM de outro banco, mas não recebi o valor. O que faço? E quanto tempo leva para me devolver?

Caso a ATM não tenha disponibilizado o valor e tenha sido debitada na sua conta, deve contactar qualquer balcão do Millennium bim, para efectuar a reclamação.

2.7. Recebi alerta de levantamento que não reconheço. O que faço?

Se não reconhece a operação contacte a linha de apoio ao Cliente e apresente a reclamação, através dos números +25821350035 ou +258 82/84/86 3500350.

2.8. Posso solicitar um Cartão de Débito em qualquer Balcão?

Sim.

2.9. O que é necessário para levantar com cheque avulso?

Possuir uma conta à ordem que permita a sua movimentação por meio de cheques.

2.10. Como posso fazer a requisição de cheques?

Através do preenchimento e assinatura da proposta de requisição de cheques no Balcão ou através dos canais digitais e ATM.

2.11. Recebi um cheque passado em nome de outra pessoa e esta entregou-me para levantar, como fazer o endosso de um Cheque?

Quem endossa assina no verso.

2.12. O que fazer em caso de roubo ou extravio de cheques?

Deve rapidamente participar à polícia e levar ao Banco a ocorrência para o seu cancelamento.

2.13. Quanto tempo posso ficar com cheques sem usar, após a requisição e recepção?

Até 36 meses.

2.14. Quanto tempo posso ficar com cheque sem apresentar ao banco para o levantamento ou depósito?

O cheque deve ser apresentado para pagamento até 8 dias após a sua emissão.

2.15. Qual é o prazo para a prescrição do cheque Bim?

São 6 meses após a emissão.

3. Crédito e Trade Finance

3.1. Quais são os requisitos para ter acesso a um financiamento? E em quanto tempo posso ter o valor?

Particulares:

- Contrato de Trabalho ou Despacho de Nomeação ou Título de Provedor;
- Declaração de vencimento;
- Carta do pedido de financiamento;
- Documento de Identificação;
- Comprovativo do NUIT;
- Não possuir qualquer desabonatório incidente na Central de Registo de Crédito;
- Possuir capacidade financeira;
- Subscrever as Condições Gerais de Crédito;

- Assinar o Contrato de Mútuo e a respectiva Livrança, acompanhados dos Termos de Autenticação notarial.

Empresas:

- Possuir uma Conta à Ordem em Meticais e/ou em Moeda Estrangeira para o caso de financiamento em Moeda Estrangeira;
- Certidão de Registo das Entidades Legais e Licença/Alvará para o exercício da atividade;
- Comprovativo do NUIT;
- Carta do cliente a solicitar o financiamento;
- Balanços e demonstração de resultados dos 3 últimos exercícios do proponente mutuário e respetivos garantes, incluindo a cópia do modelo 10/20 entregue às Finanças para empresas já em atividade;
- Último balancete acumulado disponível (até 3 meses antes da data da análise);
- Comprovativo de receitas/rendimentos;
- Facturas dos bens a adquirir para o caso de crédito financeiro a MLP;
- Mapa de Cash-flow corrente e previsional dos próximos dois anos;
- Não possuir qualquer desabonatório incidente na Central de Registo de Crédito;
- Possuir capacidade financeira;
- Subscrever as Condições Gerais de Crédito;
- Assinar o Contrato de Mútuo.

Níveis de serviços:

- **Particulares:** máximo de 3 dias;
- **Empresas:** máximo de 5 dias (dependendo do produto e ou grupos económicos o nível de serviço poder ser superior a 5 dias).

3.2. Gostaria que as minhas prestações não alterassem até o término do financiamento. É possível ter o financiamento nessas condições?

- Sim, é possível desde que a taxa escolhida seja fixa.

3.3. É possível ter financiamento no Millennium bim tendo conta, mas recebendo noutra Banco?

- Caso se trate de Funcionário Público que receba seus salários via SISTAF, pode sim contrair crédito. Desde que autorize o desconto na fonte, a partir do SISTAF;

- Trabalhadores de entidades privadas e funcionários do sector público que não recebam seus salários via SISTAF, não podem contrair financiamento sem domiciliar a conta no Millennium bim.

3.4. Tenho duas facturas por pagar com urgência e a mesma mercadoria será paga pelo meu cliente 30 dias depois da entrega. É possível o banco adiantar 50% com reembolso na totalidade dentro de 30 dias?

- Sim é possível, dispomos de uma vasta oferta de apoio à tesouraria e apoio a investimentos, devendo porém, possuir a devida capacidade financeira e sujeita a análise de crédito.

3.5. É possível negociar a taxa de juro aplicada ao meu empréstimo em curso?

- Sim, desde que o pedido seja devidamente fundamentado e que o Cliente comprove que está com dificuldades em honrar as responsabilidades, nos termos inicialmente contratados.

3.6. É possível liquidar ou adiantar o pagamento do valor em dívida? Qual é a penalização?

- São permitidas liquidações parciais ou totais;
- Penalizações Mínimo 2% Máximo 5%.

4. Depósito a Prazo

4.1. Quais são os requisitos para adesão a uma conta poupança?

Deve ter uma conta à ordem no Millennium bim.

4.2. Qual é o valor mínimo para constituição de um Depósito a Prazo no Millennium bim?

Tendo em conta que temos vários tipos de depósito a prazo na nossa oferta, o mínimo de constituição depende do produto que o Cliente pretende constituir, podendo variar de 1,00 MT a 1.000.000,00 MT. Para mais detalhes deve consultar a FIN.

4.3. Posso reforçar o meu Depósito a Prazo enquanto estiver a decorrer?

Depois de escolher o depósito a prazo que pretende, deve verificar na FIN se este permite reforços ou não, pois, nem todos os produtos permitem.

4.4. Posso mobilizar antecipadamente o meu Depósito a Prazo? Qual é a penalização?

Todos os produtos disponíveis na oferta actualmente permitem a mobilização parcial ou total, deve confirmar na FIN fornecida na constituição o tipo de penalização, porque depende de cada produto.

5. Canais Digitais

5.1. Qual é o limite diário para transferências nos canais alternativos do Millennium bim?

R: O limite standard (sem indicação do Cliente) diário de transações é de 50.000 MZN para o *Mobile Banking* e 300.000 MZN para o *Internet Banking*, entretanto, o Cliente pode definir o limite que pretender (Inferior ou superior aos standards).

O limite *Mobile* standard para compra de recargas é de 3.000 MZN e máxima de 50.000 MZN mensal.

5.2. Como faço para aumentar o limite do meu *Mobile Banking*?

R: Deve solicitar o aumento junto de um Balcão ou da Linha Millennium bim (é necessário ter a Password de nível 2).

5.3. É possível fazer transferências para outro banco usando *Mobile Banking* ou *Internet Banking*?

R: Sim, inserindo o NIB e todos detalhes solicitados para o efeito.

5.4. Como faço para aderir ao *Mobile Banking* para a conta da minha empresa?

R: O *Mobile Banking* só está disponível para Clientes Particulares. Caso a empresa pretenda um canal semelhante, deve aderir ao *internet banking* e terá acesso à app IZI Empresas utilizando as mesmas credências.

5.5. Como aderir ao Millennium IZI?

A adesão ao Millennium IZI pode ser feita de duas formas. No Balcão, preenchendo o formulário de adesão ou de forma remota pelo celular, inserindo o código *181#, preencher os dados solicitados e completar a adesão numa ATM do Millennium bim.

5.6. Perdi acesso ao Smart IZI, como faço para ter acesso de novo?

Password bloqueada:

O Cliente pode recuperar a *password* através da ATM ou pelo *Internet Banking*.

Secção expirada/Novo telemóvel:

O Cliente deverá baixar novamente a App Smart IZI e efectuar novamente o processo de registo, inserido os dados do Millennium IZI e solicitar o código de autorização.

5.7. Estou com *Internet Banking* bloqueado, como fazer para obter a nova password sem precisar de ir ao Balcão?

O Cliente Particular pode recuperar a *password* do *Internet Banking* através do Smart IZI. (O número de telefone deve ser o mesmo para o Smart IZI e *Internet Banking*). Caso não possua o Smart IZI deve dirigir-se a um balcão do Millennium bim.

O Cliente empresa deve dirigir-se a um balcão do Millennium bim.

5.8. Qual é o limite de levantamento IZI?

O limite é de 5.000 MZN por transacção e 10.000 MZN diário.

5.9. Como faço para obter a PASSWORD de nível 2.

Caso, tenha aderido ao Serviço Linha Millennium bim, o Cliente pode obter a Password de Nível 2 em qualquer ATM do Millennium bim com recurso ao seu cartão de Débito.

Se não tiver o Serviço Linha Millennium bim deve dirigir-se a um balcão.

5.10. Como posso obter código de activação do Smart IZI?

O Cliente pode obter o código de activação do Smart IZI ligando para o número grátis: 8003500 ou junto a um balcão Millennium bim.

5.11. Como proceder a actualização de documento(?). via Aplicação SMART IZI.

No Smart IZI, o Cliente acede ao Menu “Mais”, escolhe a opção “Actualizar Documentos” e segue as instruções.

5.12. O que é necessário para aderir ao Microcrédito IZI?

O Cliente deverá reunir um conjunto de critérios, dentre os quais salário domiciliado no Millennium bim há mais de 6 meses, num valor mínimo de 4.000 MZN, ter uma boa movimentação da conta, possuir capacidade de endividamento e ter os dados actualizados.

5.13. Não consigo aceder ao Microcrédito IZI, o que faço?

Deve dirigir-se a um balcão Millennium bim ou contactar a Linha Millennium bim para obter esclarecimentos.

6. Operações sobre o estrangeiro

6.1. Quais são os documentos necessários para transferir valores ao estrangeiro?

O Cliente deve apresentar:

- Pedido de pagamento do Cliente (autorizado pelo gestor e c/ assinatura devidamente controlada);
- Factura (original);
- Justificativo cambial (conforme a natureza da operação);
- Apresentar o Termo de Compromisso;
- Carta de Quitação.

6.2. Quanto tempo leva uma transferência para o estrangeiro após a entrega de todos documentos necessários ao Banco?

A transferência leva 48 horas.

6.3. Não estou confortável com o meu fornecedor, gostaria de pedir cancelamento do envio feito ontem. É possível? Quanto tempo vai levar a devolução do valor?

Sim, desde que devidamente justificado num prazo máximo de 48 horas.

6.4. Quais as implicações da não entrega de documentos de importação ao banco?

O Cliente fica inibido de efectuar futuras operações de importação.

6.5. Em que Balcão posso obter o serviço WESTERN UNION.

Todos os Balcões do Millennium bim.

7. Reclamações

7.1. Posso apresentar a reclamação em qualquer Balcão ou deve ser necessariamente no meu Balcão?

Sim pode, assim como através do *Internet Banking* e da linha do Cliente

7.2. Quanto tempo o Banco leva para responder a uma reclamação?

O Banco leva no máximo 30 dias e mínimo de 15 dias, de acordo com a complexidade.

7.3. Posso recorrer de uma decisão não satisfatória emitida pelo Banco?

- Sim pode.

7.4. Não sendo Cliente do Millennium bim, posso apresentar a minha reclamação e ter resposta em tempo útil?

- Sim as reclamações constituem direito do consumidor e o prazo é transversal.

7.5. A exposição de uma reclamação junto do Banco tem algum custo para o reclamante?

A Exposição de uma reclamação junto ao Banco é gratuita.