

Balcão

--	--	--	--	--	--

Nº de conta Depósitos à Ordem

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Moeda

--	--	--

Todos os Produtos e Serviços contratados pelo Cliente através dos Canais Bancários Electrónicos regulam-se pelos presentes termos e condições e, subsidiariamente, pela legislação aplicável.

1. Definições:

1.1. Canais Bancários Electrónicos (CBE)

Canais de comunicação que possibilitam o acesso a produtos e serviços oferecidos pelo Banco, designadamente:

- 1.1.1. *Mobile Banking* - serviço disponibilizado através do celular e outros dispositivos electrónicos, que permite ao Cliente dar instruções e/ou efectuar transacções bancárias;
- 1.1.2. *Internet Banking* - acesso disponibilizado através de sistema de comunicação usando a rede *Internet*, através de dispositivos electrónicos com recurso a um sistema de comunicação e navegação, através do qual o Cliente pode obter informações e dar instruções a(s) contas(s) bancária(s) de que é titular;
- 1.1.3. Linha Millennium bim - acesso disponibilizado através de sistema de comunicação usando as redes telefónicas, fixas ou móveis, para o número indicado pelo Banco para esse efeito, através do qual o Cliente pode obter informações e dar instruções a(s) contas(s) bancária(s) de que é titular;
- 1.2. Conta - conta (s) aberta (s) ou a ser (em) aberta (s) pelo Banco em nome do Cliente, cujo saldo estará disponível para utilização através dos canais bancários;
- 1.3. Limite de transacção - valor definido pelo Banco, com um horizonte temporal, sempre que o entender, ou mediante pedido do Cliente, com base no qual podem ser feitas transacções através dos CBE;
- 1.4. Data da transacção - data em que são registadas as transacções na conta através de débito/crédito do Banco;
- 1.5. Consentimento - representa, no âmbito dos Serviços, a autorização dada pelo Cliente para qualquer transacção a ser efectuada nos CBE mediante utilização de um elemento de segurança personalizado ou de qualquer outro acordado com o Banco.

Qualquer transacção efectuada deste modo -

através de elemento de segurança personalizado - será considerada como irrevogavelmente autorizada com o consentimento expresso do Cliente;

- 1.6. Elementos de segurança personalizados "ESP"- informações personalizadas, que devem ser somente conhecidas pelo Cliente e que possibilitam a utilização dos CBE (por exemplo, mas não limitado a: Código de Utilizador, *Password/PIN's*, Código de Autorização e quaisquer outros códigos de segurança considerados). Qualquer Cliente que seja utilizador dos CBE é considerado responsável e deverá salvaguardar a segurança dos ESP durante toda a vigência do Serviço. O Cliente obriga-se a respeitar e tomar todas as medidas adequadas para permitir a segurança dos ESP, nomeadamente: os ESP não deverão conter dados de fácil dedução (ex. a sua data de aniversário), não deverão ser transmitidos ou registados por escrito (deverão ser memorizados) e deverão ser tomadas todas as precauções para que ao serem utilizados não sejam visíveis para outras pessoas (tudo "medidas para salvaguardar os ESP"). A salvaguarda dos ESP é da exclusiva responsabilidade do Cliente, sendo também da sua responsabilidade, de acordo com as disposições legais, todos os danos decorrentes do incumprimento do acima exposto ou de conduta negligente na conservação dos mesmos.
- 1.7. PIN mobile - ESP, elemento de identificação do Cliente no serviço *Mobile Banking*, conciliado com o número de celular/telemóvel fornecido pelo Cliente, para o acesso ao serviço. O PIN mobile deverá ser obrigatoriamente alterado no primeiro acesso ao serviço;
- 1.8. PIN 2 - ESP, elemento de identificação do Cliente no acesso a Linha Millennium bim, obtido no ATM e/ou outros serviços como o *Internet Banking*. Também constitui um elemento de identificação do Cliente na autorização de transacções no serviço *Mobile Banking*;
- 1.9. Código de Utilizador - ESP, elemento de identificação do Cliente no *internet Banking*, gerado no Banco e entregue ao Cliente.

O código de Utilizador deverá ser obrigatoriamente alterado pelo Cliente na primeira vez que este aceda ao sistema;

- 1.10. *Password* - ESP, elemento de identificação do código de utilizador, automaticamente gerado pelo Banco e entregue ao Cliente num envelope selado. A *Password* deverá ser obrigatoriamente alterada pelo Cliente na primeira vez que este aceder ao sistema;
- 1.11. *Smart Card*-ESP, elemento de autorização de transacções, a ser utilizado com o PIN associado ao respectivo cartão, de forma a gerar *Tokens*;
- 1.12. PIN-ESP, elemento de segurança para funcionamento do *Smart Card*, é necessário para gerar *Tokens*;
- 1.13. Leitor de Cartões-ESP, dispositivo onde é inserido o *Smart Card* de forma a gerar o *Token*. Ao ser inserido o *Smart Card*, o Leitor de cartões pede um PIN e depois de o validar fornece um *Token* (Código) ao Cliente. Este *Token* é válido para uma só utilização no *Internet Banking*;
- 1.14. Código de autorização-ESP, elemento de autorização para as transacções. O código é composto por 7 (sete) caracteres e é gerado automaticamente pelo Banco e enviado ao Cliente por SMS após aceitação por parte do Cliente de uma transacção através do *Internet Banking*. Na eventualidade de um código de Autorização por SMS ser introduzido incorrectamente 3 (três) vezes consecutivas, a autorização por SMS é bloqueada. Para a desbloquear o Cliente deverá contactar o serviço da Linha Millennium bim e solicitar o desbloqueio da autorização SMS;
- 1.15. SMS - método utilizado para enviar ao Cliente o código de autorização a ser utilizado sempre que necessário para autorizar transacções no *Internet Banking*. Para poder utilizar a autorização via SMS o Cliente deverá obrigatoriamente possuir um telemóvel. O Cliente deve estar contactável através do número de telemóvel indicado ao Banco no acto de adesão ao canal.
- 1.16. IVR (*Interactive Voice Response*) é um sistema de atendimento automático de chamadas telefónicas, onde as opções do menu automatizado e vocalizado podem ser seleccionadas digitando as teclas numéricas no telefone.

2. Âmbito dos Serviços

O Banco disponibiliza ao Cliente, a seu pedido, o uso do seu serviço *Mobile Banking*, *Internet Banking* e/ou Linha Millennium bim. Qualquer transacção efectuada através dos serviços/canais atrás menciona-

dos fica sujeita às presentes Condições Gerais dos Canais Bancários Electrónicos, e à legislação aplicável para este tipo de operações.

3. Comunicações entre o Banco e o Cliente

- a) Quaisquer comunicações escritas que o Banco remeta ao Cliente serão enviadas por escrito (carta, SMS, e-mail) para os endereços postais, electrónicos ou outros por este indicados, devendo qualquer alteração dos mesmos ser prontamente comunicada por estes ao Banco.
- b) O endereço postal do Cliente considera-se, para efeitos de citação ou notificação judicial, serem os domicílios convencionados, devendo qualquer alteração dos mesmos ser comunicada ao Banco.
- c) O Cliente apresentará as suas comunicações e/ou reclamações junto de qualquer Balcão do Millennium Bim ou por via dos endereços e contactos abaixo indicados:

Telefone: 8003500 / 823500350 /
843500350 / 863500350 / 21350035
E-mail: cac@millenniumbim.co.mz.

4. Adesão aos Canais Bancários Electrónicos:

- 4.1. O Cliente poderá submeter o seu pedido de adesão nos Balcões de atendimento, por escrito, através de um formulário relativo ao canal que pretende aderir, ou por via electrónica, em canais digitais onde é aplicável.
- 4.2. Para o canal *Mobile Banking*, o Cliente poderá também efectuar a sua subscrição através do seu celular cujo número se encontra registado na base de dados do Banco.
- 4.3. A adesão a Linha Millennium bim poderá também ser efectuada de modo digital através do canal *Mobile Banking* e concluída na ATM com a obtenção do PIN2.
- 4.4. O Cliente tem direito a revogar o presente contrato no prazo de 7 (sete) dias, a contar da respectiva subscrição, mediante comunicação escrita dirigida ao Banco, sem quaisquer encargos, salvo os que resultem de obrigações fiscais.
- 4.5. Na eventualidade de o Cliente optar pela adesão por via electrónica poderá, a qualquer momento, solicitar junto de um Balcão do Banco, o fornecimento das condições gerais subscritas em formato físico.

5. Tratamento de Instruções de Clientes

- 5.1. A execução das ordens transmitidas pelo Cliente será efectuada de acordo com as condições aplicáveis ao tipo de Canal Bancário Electrónico,

serviço ou produto solicitado e com respeito pelo prazo de execução anunciado pelo Banco.

- 5.2. O Banco assumirá como transmitidas pelo Cliente, as instruções recebidas com base na identificação dos seus PIN's, podendo o Banco condicionar a aceitação das suas instruções à prévia confirmação por qualquer modo julgado conveniente.
- 5.3. O Cliente tem conhecimento que os serviços ou operações disponibilizadas pelo Banco através da Internet (www.millenniumbim.co.mz) ou de outros canais bancários electrónicos acedidos com recurso a utilização dos Códigos de acesso e dos PIN's/*Password* estão sujeitos a interferências, interrupções, desconexões ou outras anomalias, designadamente em consequência de avarias, sobrecargas, cargas de linha ou outras eventualidades.
- 5.4. Na utilização da Linha Millennium bim, o Banco reserva-se o direito, por razões de controlo de qualidade e segurança, de gravar as conversações havidas entre o Cliente e o operador telefónico do Banco.
- 5.5. O cancelamento ou descontinuidade do serviço por parte do Cliente não implica cancelamento automático das ordens ou instruções previamente dadas, excepto se existir ordem expressa do Cliente.

6. Código de Acesso - Instruções

No acto da adesão o Cliente recebe:

- 6.1. *Mobile Banking* - por SMS, o PIN *mobile*, de acesso ao canal, que poderá ser enviado pelo Balcão ou solicitado na ATM conforme o canal de adesão, e o PIN2 obtido na ATM para autorizar transacções acima de determinado montante. O acesso é feito utilizando o celular/ dispositivo electrónico, cujo número se encontra registado no Banco e associado ao serviço, e o PIN *mobile*.
- 6.2. *Internet Banking* - recebe envelope contendo o Código de utilizador e *Password* de acesso. Caso solicite o *Token* como método de autorização de transacções, receberá adicionalmente o Leitor de cartões, o *Smart Card* (cartão de Internet Banking) e respectivo PIN. Para autorizar transacções, o Cliente utiliza o código de autorização que lhe é fornecido por *Token*, SMS ou chamada de voz efectuada para o número de celular associado ao serviço, sendo que o mesmo é válido para uma e única transacção.
- 6.3. Linha Millennium bim - para o acesso, o Cliente, após aderir ao serviço, identifica-se pelo número de uma das suas contas de depósitos à ordem e três (3) posições aleatórias do PIN2, que obtem no ATM, *Internet Banking* e outros canais onde o mesmo se

encontrar disponível. Para autorizar transacções terá de responder algumas questões de segurança efectuadas pelo comunicador.

- 6.4. Os PIN's são intransmissíveis, pelo que o Cliente não deverá permitir a sua utilização por terceiro, ainda que seus mandatários, fazendo uma utilização rigorosa, exclusivamente pessoal e assumindo todos os riscos resultantes da sua indevida divulgação.
- 6.4.1. Se, em algum caso, o Cliente tiver razões que indiquem que terceiros têm conhecimento do (s) seu (s) PIN (s) deve entrar de imediato em contacto com o Banco, para que seja bloqueada a utilização dos códigos. O Cliente poderá fazer a manutenção dos seus códigos de acesso ao Internet e Mobile Banking, *Password* e PIN, nos respectivos canais. Sendo que o PIN2, de acesso a Linha Millennium bim, poderá ser solicitado e alterado em outros canais (Exemplo: ATM e *Internet Banking*).
- 6.4.2. No 1º acesso ao Internet e Mobile Banking o Cliente será obrigado a alterar os seus códigos de acesso.

7. Requisitos Técnicos e de Segurança

- 7.1. O Cliente tomará conhecimento, através das presentes condições gerais das especificações técnicas necessárias e mecanismos de segurança para utilização do serviço, bem como sobre os procedimentos relativos à execução de transacções através do(s) mesmo(s). O Cliente compromete-se a assegurar os meios técnicos necessários ao funcionamento do seu dispositivo e assume as consequências de avarias resultantes de problemas de *hardware* ou *software*, bem como da escolha de prestadores de serviços de Internet e/ou telefone. Nas circunstâncias, em que o Cliente não consegue aceder aos CBE, este poderá recorrer a métodos alternativos para transmissão das suas instruções que tenham sido mutuamente acordados entre o Cliente e o Banco.
- 7.2. Por norma, a manutenção dos serviços é feita fora das horas de expediente do Banco, durante esse período o serviço poderá ser temporariamente inactivo, precedido de prévia comunicação escrita directa e probatória por canais como, mas não se limitando, a SMS, email e carta. Com a excepção destes períodos, os serviços encontram-se disponíveis 24 horas por dia.
- 7.3. O Cliente reconhece e aceita que as transacções realizadas através da *Internet* e/ou utilização de

linhas telefónicas da rede pública alheias ao Banco podem constituir um risco no que se refere a confidencialidade de dados, a possibilidade de acesso fraudulento ao sistema por pessoas não autorizadas, pelo que, deverá observar os mecanismos de segurança previstos nas presentes condições gerais, sob pena de o Banco ser exonerado de eventuais danos que possam surgir. Estes procedimentos de comunicação não se encontram protegidos contra a transmissão indevida de informação confidencial.

7.4. O Cliente aceita os procedimentos de segurança informados pelo Banco por via das presentes Condições Gerais, os quais acham-se igualmente disponíveis no *site* da Internet, e compromete-se a cumpri-los nos termos do Serviço. O Cliente reconhece que deverá salvaguardar a confidencialidade dos ESP e dos elementos de segurança que lhe foram atribuídos pelo Banco e que deverá tomar todas as medidas necessárias a protecção dos meios de identificação de forma a impossibilitar o acesso aos mesmos por terceiros.

7.5. Para efeitos de segurança na utilização dos Canais Bancários Electrónicos, o BIM recomenda ao Cliente o cumprimento dos seguintes procedimentos:

- A não escolha de códigos de identificação óbvios ou facilmente identificáveis (ex.: 111111;123456, password), apelando que após a sua definição memorize-os e nunca os faculte a terceiros;
- Definição de passwords diferentes para aceder a sites seguros (ex.: *Homebanking*), e para sites que não requerem grandes preocupações de segurança;
- A não se deixar coagir por acções de terceiros, associadas ao que se designa por "engenharia social" ou "arte de enganar", que utilizam "técnicas de sedução" para obtenção de informação de carácter pessoal e/ou confidencial (ex: passwords, números de identificação - Bilhete de Identidade, NUIT), posteriormente utilizada indevidamente.
- A estar atento às actualizações de segurança que os fornecedores credíveis de software disponibilizam e aplique-as de acordo com as instruções que são fornecidas.
- Não aceder aos sites com informação pessoal ou confidencial/sensível, ou que lhe permitam realizar operações bancárias, através de *links*.

- Nunca fornecer dados confidenciais ou pessoais através de mensagens de correio electrónico, ou qualquer outro meio, mesmo que a solicitação seja de fonte aparentemente legítima;

- Não introduzir elementos identificativos ou confidenciais em sites, sem confirmar que está num ambiente seguro.

7.6. O Banco disponibiliza ao Cliente os elementos de identificação para aceder aos serviços aqui contratualizados e realizar a autenticação das suas transacções. Na eventualidade de acontecerem 3 (três) erros consecutivos na utilização da *Password/PIN's*, o acesso ao serviço é suspenso. Caso o Utilizador não se recorde da *Password/PIN*, o Banco emitirá uma nova, mas só após recepção do pedido por escrito do Cliente em formulário fornecido pelo Banco para o efeito, ou pela solicitação da mesma nos nossos canais electrónicos onde esta opção está disponível. O Cliente obriga-se a notificar o Banco caso detecte elementos que possam suscitar suspeitas de que pessoas não autorizadas (para além do Subscritor do Serviço) possam estar a utilizar os ESP ou caso verifique a realização de transacções não autorizadas através da conta, o bloqueio do serviço, o aparecimento de erros na sua utilização ou o mau funcionamento do sistema, incluindo o caso de ESP incorrectos.

Na eventualidade dos elementos de segurança ESP estarem de alguma forma alterados, o Cliente deve imediatamente notificar o Banco de tal ocorrência através dos números de telefone disponibilizados para o efeito, da Linha Millennium bim. Nesta comunicação telefónica deverão ser facultados os elementos de identificação solicitados pelo Banco. O Banco procederá ao bloqueio temporário, parcial ou total do serviço após ter sido informado pelo Cliente da ocorrência. O fornecimento de novos elementos/ESP por parte do Banco será efectuado mediante pedido escrito do Cliente.

8. Funcionamento dos Serviços

8.1. O Banco obriga-se a realizar, dentro do limite do saldo disponível na conta do Cliente e dos limites diários para transacções, as ordens dadas pelo Cliente através dos CBE. O limite para transacções solicitadas através dos CBE é definido no contrato de adesão a pedido do Cliente, em atenção ao rendimento/património do Cliente, sendo o montante equivalente na moeda da tran-

sacção, a taxa de câmbio utilizada pelo Banco no dia da transacção. O Cliente tem a possibilidade de alterar este limite mediante pedido ao Balcão ou através dos serviços que lhe forem disponibilizados.

- 8.2. O Banco informará o Cliente, cumprindo as disposições legais, caso as transacções ordenadas não se possam realizar por não cumprirem a legislação aplicável a este tipo de operações ou por qualquer outro motivo. As transacções não realizadas no Internet Banking poderão ser consultadas através do próprio serviço. A confirmação de execução das ordens dadas pelo Cliente e respectivos detalhes será feita através de extracto bancário. O Cliente deverá verificar cada extracto de conta e caso detecte transacções do tipo indicado abaixo, deverá entrar imediatamente em contacto com o Banco através dos canais apresentados nas presentes Condições Gerais no sentido de contestar as referidas transacções. Caso o Cliente detecte (a) transacções desconhecidas (b) transacções que considere não ter ordenado ou autorizado integral ou parcialmente (c) quaisquer outros erros (como transacções não executadas/ executadas incorrectamente), poderá apresentar sua reclamação pelos canais e contactos à disposição do Banco, indicados nas presentes Condições Gerais;
- 8.3. Em caso de disputa entre o Cliente e terceiros, o Banco prestará, quando solicitado/notificado, a devida assistência e investigação, em estrita observância da lei e Avisos do Banco de Moçambique.
- 8.4. Uma vez solucionada a contestação, o Banco informará o Cliente da resolução da mesma e sobre a solução encontrada. A interposição de uma contestação e as suas consequências não suspendem e/ou afectam de qualquer forma as responsabilidades e compromissos do Cliente em relação ao Banco.
- 8.5. O Cliente é totalmente responsável pela legitimidade, correcção e precisão das instruções e dados transmitidos ao Banco através dos CBE, bem como pela forma como acede aos mesmos.
- 8.6. Por razões de segurança e para prevenir fraudes, branqueamento de capitais ou em caso de violação das presentes Condições Gerais, fornecimento de declarações, documentos ou informações incorrectas ou falsas, o Banco po-

derá bloquear o acesso aos serviços. O Cliente será, no caso de violação das presentes condições gerais ou irregularidade de informação/dados, informado por SMS, e-mail ou carta ou outro meio susceptível de demonstração probatória previamente ao bloqueio/interrupção ou terminação dos serviços, nos casos aplicáveis.

- 8.7. O Banco não assume qualquer responsabilidade por quaisquer transacções que não possam ser executadas por falta de fundos, operações ilegais, títulos executivos das autoridades, ou falta de documentos comprovativos exigidos por lei.
- 8.8. Para efeitos do CBE, tem-se como limite padrão/standard diário de transacção
 - Mobile Banking - 50.000,00 MZN;
 - Internet Banking - 300.000,00 MZN.

9. Assinatura digitalizada

Os documentos electrónicos com aposição de assinatura digitalizada equivalem a documento em papel com assinatura manuscrita.

10. Bloqueio/Cancelamento e desbloqueio de acessos

- 10.1. O Banco poderá, por razões prudenciais, designadamente para protecção do património do Cliente e de acordo com razões objectivas, bloquear ou cancelar o acesso às contas através destes canais.
- 10.2. O bloqueio ou cancelamento do CBE poderá ser a pedido do Cliente através dos nossos balcões e da Linha Millennium bim.
- 10.3. Em situações de bloqueio, em que o Cliente se recorda dos códigos de acessos, poderá solicitar o seu desbloqueio.
- 10.4. Em caso de cancelamento dos CBE, serão automaticamente anulados os códigos de acesso, requerendo um novo processo de adesão.
- 10.5. No Mobile Banking, o desbloqueio poderá ser feito em canais onde a operação "Envio de PIN" se encontrar disponível.
- 10.6. Por razões de segurança e/ou de manutenção inadiável de um ou vários Canais Bancários Electrónicos, o Banco reserva-se o direito de, temporariamente, impedir o respectivo acesso.

11. Preçário

Para cada operação realizada através dos serviços de Mobile Banking, Linha Millennium bim e Internet Banking, o Cliente pagará uma comissão a determinar em função do tipo de transacção. As comissões aplica-

das na utilização dos serviços estão especificadas no Preçário do Banco, em vigor a data em que for disponibilizado o serviço ao Cliente ou for realizada a respectiva operação nos CBE. Previamente à realização da transacção, o Cliente terá acesso às comissões aplicáveis no CBE. O Cliente autoriza expressamente o Banco a debitar as suas contas pelos montantes relativos as comissões das transacções efectuadas quando aplicável. A taxa de câmbio utilizada pelo Banco para débito dos custos referentes a utilização do serviço, será a taxa de câmbio em vigor no momento em que a conta em causa é debitada e constante na Tabela de Taxas de Câmbio em vigor naquele momento.

12. Disposições finais e responsabilidades do Banco

12.1. Responsabilidade do Banco

12.1.1. O Banco é responsável por assegurar o correcto funcionamento dos CBE, bem como a prestação de serviços de qualidade ao Cliente.

12.1.2. O cliente será responsável por perdas e danos que tenha incorrido, quando tenha agido com dolo ou negligência, devidamente comprovados.

12.2. Alterações das Condições Gerais dos Canais Bancários Electrónicos

As presentes Condições Gerais podem ser alteradas a qualquer momento, por iniciativa do Banco. As referidas alterações serão comunicadas ao Cliente por escrito, considerando-se aceites por este na falta de oposição escrita no decurso dos 30 dias seguintes a sua comunicação.

O Banco reserva-se o direito de modificar, acrescentando ou retirando funcionalidades, aos Produtos e Serviços disponíveis nos Canais Bancários Electrónicos, os procedimentos para a sua subscrição, bem como a forma como os acessos aos mesmos são efectuados, de modo a acompanhar as condições do mercado e as evoluções tecnológicas disponíveis.

12.3. Dados Pessoais Informatizados

12.3.1. Os dados pessoais recolhidos no âmbito das presentes Condições Gerais dos Canais Bancários Electrónicos e contratação de produtos e serviços relacionados são susceptíveis de serem transmitidos ou processados informaticamente.

12.3.2. Pelo presente contrato, o Cliente expressamente autoriza o BIM a transmitir os dados pessoais e demais informações relevantes, sujeitas a sigilo bancário, à sua empresa-mãe nomeadamente informação para efeitos de análise de risco de crédito, incluindo para efeitos de prestação de informação aos auditores ou para supervisão a qualquer entidade reguladora do sector bancário, com jurisdição em Moçambique ou no estrangeiro, competente para supervisão da actividade do Banco ou da actividade da empresa mãe, desde que estejam salvaguardados os aspectos de sigilo, segurança, integridade, confidencialidade e a utilização da informação para os fins solicitados e legalmente previstos.

12.3.3. É assegurado, nos termos legais, o direito de informação, correcção, aditamento ou supressão dos dados, mediante contacto pessoal ou por escrito junto de qualquer Balcão do Banco;

12.3.4. O titular autoriza expressamente a recolha, transmissão e processamento adicionais de dados obtidos junto de repartições públicas ou empresas especializadas, para a confirmação dos dados, obtenção dos elementos necessários à relação contratual, no quadro actual vigente.

12.3.5. No âmbito do regime FATCA, o Cliente compromete-se a fornecer toda a informação adicional requerida para a análise e decisão sobre a sua vinculação ou não com aquele regime e que, caso seja identificado como *US Person* ou *US entitie*, autoriza expressamente o Banco a fornecer os seus dados pessoais bem como toda a informação sobre as operações que realizar com o Banco ao Tesouro Norte Americano.

12.4. Reclamações

12.4.1. O Banco dispõe de um serviço de atendimento e tratamento de reclamações, de pedidos de informação e de sugestões, nos termos prescritos pelo Banco de Moçambique.

12.4.2. O Cliente deve apresentar uma reclamação ao Banco, após a verificação ou suspeita de irregularidades, relacionada com o CBE.

12.4.3. As reclamações podem ser apresentadas de forma escrita (sob a forma de documento/carta entregue fisicamente nas instalações do Banco, enviadas por emails ou pelos meios postos à disposição do Cliente via Canais Bancários Electrónicos) ou sob forma verbal (por telefone

ou presencialmente) para o endereço indicados nas presentes condições.

12.4.4.O Cliente pode, em função do desfecho da reclamação, submeter recurso da reclamação ao serviço de atendimento de reclamações perante outras entidades de Protecção ao Consumidor Financeiro ou de supervisão do sector, nomeadamente, Banco de Moçambique, Centros de Arbitragem, Conciliação e Mediação de conflitos, Associações de Consumidores, Instituto do

Consumidor ou Tribunais.

12.5.Lei e Foro aplicável

No âmbito destas Condições Gerais de Serviços Bancários, bem como contrato subjacente, e produtos ou serviços relacionados serão aplicáveis a lei e a jurisdição moçambicana, sendo competente, para julgar todas as questões emergentes, o Tribunal Judicial de Província que for competente segundo as regras de competência, com expressa renúncia a qualquer outro.

Tomei (tomamos) conhecimento e declaro (declaramos) aceitar e, por isso, subscrever todo o clausulado nas Condições Gerais dos Canais Bancários Electrónicos no total de 9 (Nove) páginas, incluindo esta, das quais me foi previamente entregue uma cópia.

Assinatura que obriga a conta

Data:

D	D	M	M	A	A
---	---	---	---	---	---