CONDIÇÕES GERAIS DE ADESÃO AO SERVIÇO DE PAGAMENTO AUTOMÁTICO Millennium bim (TPA/POS)

1. Âmbito do Contrato

1.1. Serviço de Pagamento

O BIM - Banco Internacional de Moçambique, S.A., com sede em Maputo, na Rua dos Desportistas n.º 873/879, adiante designado por Millennium bim, Banco ou BIM, assegurará a disponibilização do serviço de pagamento automático através do acesso ao equipamento da sua propriedade ligado à rede única nacional de pagamentos electrónicos. Este serviço inclui o crédito dos valores contabilizados, deduzidos das comissões em vigor para o contrato, na conta à ordem associada ao serviço, bem como os restantes serviços descritos neste contrato.

1.2. Elegibilidade

São elegíveis para contratar o TPA, todos os CLIENTES (pessoas singulares e colectivas) que exercem actividade comercial, desde que possuam todas as autorizações e documentação aplicáveis.

1.3. Desistência

1.3.1. O CLIENTE tem o direito de 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 ou creditícias precedentes.

1.3.2. Se, durante o período de desistência, o CLIENTE usar o POS, será cobrado pelos serviços prestados, nos termos definidos no preçário em vigor.

1.4. 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.

2. Propriedade e Utilização do POS

a) O equipamento POS é propriedade do Millennium bim, pelo que o CLIENTE não poderá aliená-lo, onerá-lo, sublocá-lo, deslocá-lo ou por qualquer forma dispor dele sem prévio consentimento escrito do Millennium bim.

b) Em caso de penhora, arresto ou qualquer outra forma de apreensão judicial ou administrativa do equipamento POS, o CLIENTE deverá proceder, de imediato e por sua conta, às diligências necessárias à sua salvaguarda e recuperação e a comunicar tal facto ao Millennium bim.

c) Em caso de perda, penhora, alienação ou extravio do equipamento, o Cliente pagará, ao BIM, MZN 18.000,00, quantia equivalente ao preço de aquisição do equipamento com as mesmas funções do que foi posto à sua disposição.

d)Verificando-se a situação que determina o accionamento da cláusula penal, o BIM irá, com antecedência de 30 dias, notificar ao CLIENTE por escrito (SMS, E-mail ou carta), da necessidade de restituição do equipamento.

e)Findo o prazo acima mencionado sem que o CLIENTE tenha regularizado a situação ou pago o valor do equipamento, este autoriza expressamente ao BIM a debitar o valor equivalente ao custo do equipamento ou seu acessório, conforme indicado nas presentes condições gerais, na conta associada ao serviço;

f)Em caso de transmissão, a terceiros, do Estabelecimento onde o POS estiver instalado, por venda, trespasse ou cessão de exploração, o CLIENTE obriga-se a não transmitir a sua posição no presente contrato sem o prévio consentimento por escrito do BIM e, na falta deste, a excluir expressamente a transmissão de tal posição contratual;

g)O CLIENTE obriga-se a fazer, directamente ou através de representantes ou auxiliares, uso prudente do equipamento POS, observando as regras emanadas do BIM, e a tomar todas as medidas adequadas a garantir a segurança do mesmo e dos meios que permitam a sua utilização (PIN de fecho) designadamente:

I. A não entregar, comunicar ou facilitar a utilização, por qualquer modo, o PIN de fecho a terceiros que não sejam seus representantes ou auxiliares por si autorizados;

II. A não registar e a zelar para que os seus representantes ou auxiliares não registem, por qualquer forma, o PIN, designadamente nos cartões, em agendas, papel ou qualquer outro

meio;

III. A impedir o acesso à informação lógica contida no equipamento POS.

h) Sem prejuízo do direito de denúncia ou de alteração de remuneração do contrato, o BIM obriga-se a introduzir, no equipamento, as modificações que se revelem necessárias à sua compatibilidade com a rede única nacional de pagamentos electrónicos, em consonância com as inovações tecnológicas ou imposições legais.

i) O CLIENTE assume inteira responsabilidade por uma utilização segura e prudente conservação do equipamento, incluindo responsabilidade pelo risco, sem prejuízo do dever de comunicação estipulado na alínea seguinte.

j) Em caso de deterioração, extravio, furto ou roubo do equipamento POS instalado ou de suspeita de que terceiros não autorizados tiveram acesso ao serviço ou são conhecedores do PIN de fecho, bem como sempre que o CLIENTE verifique a existência de erros ou irregularidades no registo das operações, avaria, deficiência ou anomalia no funcionamento do equipamento ou do sistema, o CLIENTE obriga-se a dar conhecimento dos factos ocorridos ao BIM através dos contactos disponibilizados nas presentes Condições Gerais.

k) O BIM não será responsável pelos prejuízos decorrentes da violação ou incumprimento das medidas adequadas à segurança do equipamento e dos meios que permitem a sua utilização, caso comprove que tais prejuízos resultam de actuação negligente ou dolosa por parte do CLIENTE.

l) O BIM poderá, por si ou intermédio de terceiros devidamente autorizados, realizar, a qualquer momento, todas as experiências ou testes que julgue necessários ou convenientes para se assegurar do estado das instalações e funcionamento do equipamento POS e do sistema de comunicação, sem prejuízo do respeito devido ao segredo profissional ou a outro interesse aceitável do CLIENTE;

m) O BIM e o Operador da Rede Única Nacional ficam desde já autorizados a interromper a ligação do equipamento à rede única nacional de pagamentos electrónicos sempre que tal se mostre necessário à assistência, reparação ou introdução de melhorias no sistema ou no equipamento, comprometendo-se o CLIENTE a facilitar o acesso às suas instalações para esse efeito. A interrupção da ligação será precedida de comunicação prévia ao CLIENTE.

n) O BIM apenas está obrigado a cumprir as ordens efectivamente recebidas e efectuadas na rede única nacional de pagamentos electrónicos e nos exactos termos em que as mesmas forem emitidas. Fica convencionado que o registo informático das transmissões realizadas constitui prova adequada das ordens emitidas através do equipamento POS, sem prejuízo de eventuais correcções em caso de discrepâncias;

o) O BIM não responderá por qualquer deficiência na transmissão, não recepção ou deficiente recepção de ordens de transferência, qualquer que seja a sua causa, desde que demonstre que tais ocorrências não são imputáveis a falha técnica, negligência ou incumprimento de deveres legais ou contratuais por parte do BIM ou de entidades por si subcontratadas. Fica igualmente excluída a responsabilidade do BIM quando as referidas ocorrências resultem, total ou parcialmente, de actuação negligente ou dolosa do CLIENTE, designadamente nos seguintes casos:

i. Utilização inadequada do equipamento ou incumprimento das instruções operacionais;

ii. Interferência, manipulação ou alteração indevida das condições de funcionamento do POS ou da rede de comunicação;

iii. Utilização de infraestruturas técnicas inadequadas ou não conformes com os requisitos comunicados pelo BIM;

iv. Omissão de comunicação de anomalias, falhas ou interrupções em tempo útil;

v. Continuação da utilização do sistema em condições anómalas ou após alertas emitidos pelo POS ou pelo Banco.

p) Verificando-se as situações previstas no número anterior, o CLIENTE suportará os prejuízos resultantes, incluindo eventuais estornos, reversões ou não liquidação de transacções, sem prejuízo do direito do BIM de adoptar medidas correctivas, designadamente suspensão do serviço ou resolução contratual, nos termos gerais.

q) Para efeitos de prova, as partes reconhecem como válidos os registos electrónicos, logs de sistema e comunicações efectuadas no âmbito da rede única nacional de pagamentos electrónicos.

3.Instalação, Disponibilização e Manutenção do POS

a) O Millennium bim procederá à instalação no estabelecimento do CLIENTE, a pedido deste, a título de cedência temporária, limitada à duração do contrato de equipamento POS, e assegurará a manutenção desse equipamento, excluindo desde já a cobertura de manutenção dos consumíveis, bem como todos os casos de má utilização, negligência ou dolo, sem prejuízo de outras implicações legais ou contratuais quando estas se verifiquem. Para efeitos de manutenção do equipamento, o Millennium bim poderá realizar contratos com terceiros.

b) É da exclusiva responsabilidade do Banco substituir o TPA em caso de avaria, excepto se resultar provado que a avaria se deveu a actos imputados ao CLIENTE / notório uso inadequado do equipamento, pois o CLIENTE suportará os encargos da substituição.

c) O CLIENTE será, aquando da instalação / alocação do TPA, submetido a uma formação, a título gratuito, sobre o manuseio do TPA e transacções permitidas.

d) A prestação de serviços em resposta às solicitações do CLIENTE, que impliquem alteração do local de instalação ou das características de instalação / funcionamento do equipamento POS, constituirão encargo exclusivo do CLIENTE;

e) O CLIENTE deve assegurar a correcta utilização do TPA, bem como suportar os custos pela substituição / manutenção do papel.

f) O CLIENTE deverá usar o papel recomendável para o POS, com timbres e sinais de identificação do Millennium bim, capaz de conservar em condições em condições de legibilidade as informações relativas às operações realizadas.

4.Comunicação e Ligação à Rede Única

a) A ligação do equipamento POS à rede única nacional de pagamentos electrónicos será assegurada por via dos serviços dos operadores de Telecomunicações contratados pelo Operador da Rede Única Nacional.

b) O Cliente não estará sujeito a quaisquer custos ou encargos com comunicações para efeitos de ligação do Equipamento à rede única nacional.

5. Transacções Permitidas

a) Com a celebração do presente contrato, o CLIENTE fica autorizado a realizar as seguintes operações no TPA: venda, anulação, consultas de saldo, NIB e NUIB, transacções de Carteiras Móveis (M-pesa, E-mola, Mkesh,) e fecho do TPA.

b) O Comerciante poderá, mediante autorização prévia do Banco, disponibilizar transacções não contempladas na alínea anterior, designadamente a funcionalidade de devolução de valores no POS, facto que será sujeito às seguintes condições:

- A funcionalidade de devolução permite a restituição de valores monetários aos titulares de cartões;
- O crédito de valores na conta associada ao POS será pelo total das transacções efectuadas, deduzidas todas devoluções feitas no mesmo período de fecho;
- Se o total das devoluções for igual ao valor das transacções efectuadas no mesmo período de fecho, o crédito será nulo;
- O acesso à funcionalidade de devolução no POS está sujeita a autorização do Banco e subscrição do formulário aplicável;
- O Cliente deve tomar todas as precauções necessárias para a funcionalidade de devolução seja acessível apenas a pessoas devidamente autorizadas por si.
- O Millennium bim não será responsável pelos prejuízos decorrentes do uso da funcionalidade de devolução ou do incumprimento das medidas de segurança, caso comprove que houve actuação negligente ou dolosa por parte do CLIENTE.

c) Ficam vedadas (proibidas) todas as transacções não autorizadas nos termos da presente cláusula.

d) Caso fique comprovado que o CLIENTE realizou transacções não permitidas e gerou prejuízos para o consumidor, para além da resolução do presente contrato, o Banco reserva-se ao direito de corrigir a irregularidade nos termos previstos na legislação.

6. Aceitação de Cartões

a) O CLIENTE obriga-se a aceitar qualquer cartão de débito ou crédito, nacional ou estrangeiro, bem como carteiras móveis vinculadas à rede única nacional para pagamento de produtos e/ou serviços

vendidos no exercício da sua activdade;

b)O CLIENTE obriga-se a exibir, em local visível do seu Estabelecimento, os símbolos, marcas e materiais do Millennium bim e/ou outras entidades nacionais ou estrangeiras aderentes à rede única nacional de pagamentos electrónicos;

c) O CLIENTE deverá indicar, no estabelecimento comercial e em local bem visível, o carácter gratuito da utilização de cartões bancários em POS nos pagamentos.

7. Serviços Financeiros Gratuitos

O CLIENTE assume a responsabilidade de não cobrar aos Consumidores, os serviços definidos por lei como gratuitos.

8. Integridade de Pagamentos

a) Fica o CLIENTE expressamente proibido de cobrar, no acto de pagamento, do titular do cartão que lhe vier a ser apresentado, qualquer percentagem ou comissão adicional;

b) Ao cliente não é permitida a inclusão nas facturas, de outro valor que não seja o correspondente ao preço da mercadoria ou do serviço fornecido.

9. Disponibilização das Receitas

a) As receitas das transacções efectuadas através do POS serão disponibilizadas pelo Banco através da conta à ordem do Estabelecimento até 24 horas após a realização do fecho contabilístico, que deve ser assegurado pelo CLIENTE até 15 horas do dia civil.

b) Caso a realização de fecho contabilístico seja executada depois das 15 horas do dia civil, a disponibilização das receitas irá ocorrer até 48 horas seguintes.

c) A disponibilização, pelo Banco, do valor das receitas nos termos referidos nas alíneas a) e b), está condicionada a recepção, pelo Operador da Rede Única Nacional, do ficheiro relativo ao fecho contabilístico e consequente partilha com o Banco. Caso o Operador da Rede Única Nacional não partilhe tempestivamente o ficheiro do fecho contabilístico referente a um determinado dia civil com o Banco, o prazo para disponibilização das receitas irá correr a partir da recepção do ficheiro.

d) Os créditos em conta referentes a transacções efectuadas com cartões fraudulentos e onde se verifique não terem sido aplicadas regras básicas de validação pelo Comerciante, poderão sofrer um atraso significativo até ao esclarecimento da situação.

10. Restituição de Valores

a) O Comerciante obriga-se a restituir imediatamente ao Banco, por débito da sua conta bancária, as importâncias que este lhe tenha creditado e relativamente às quais se venha a comprovar corresponderem a transacções reclamadas ou fraudulentas, efectuadas nas seguintes condições:

- O cartão apresentado pelo titular não era válido e as regras de validação não foram verificadas;
- A factura não se apresentava devidamente emitida ou não estava assinada;
- As facturas solicitadas pelo Banco não foram entregues no prazo estabelecido.

b) Para restituição/regularização de valores nos casos de duplicação de valores debitados e/ou situações de erros/falhas, o CLIENTE deverá comunicar tais situações ao Banco, através dos contactos disponibilizados nas presente Condições Gerais, para efeito de averiguações/tratamento, nos termos da cláusula 20ª.

11. Recuperação de Comprovativos

a) Sem prejuízo do dever de o CLIENTE arquivar os comprovativos das transacções nos termos estabelecidos nas presentes condições gerais, em caso de necessidade, as evidências das transacções realizadas no TPA poderão ser extraídos dos registos do Banco.

b) O CLIENTE poderá, em caso de necessidade, solicitar as evidências das transacções junto de qualquer Balcão ou por via dos endereços indicados nas presentes condições gerais.

12. Medidas de Segurança

No acto de apresentação de um cartão bancário para pagamento, o Estabelecimento deverá tomar as seguintes medidas de segurança:

a) Verificar a data de validade do cartão;

b) Verificar o número de cartão;

c) Pedir documentos de identificação do Cliente, sempre que tenha razão para duvidar da sua identidade ou solicitar autorização telefónica da da trasancção através do centro de autorização do Banco, pelos contactos disponibilizados nas presen-

tes Condições Gerais:

a) Caso o estabelecimento não solicite autorização, quando o POS exibe a mensagem "OBRIGATÓRIO CONTACTAR O BANCO", o valor da transacção poderá ser debitado ao Comerciante, pelo Millennium bim;

b) Confirmar que a assinatura constante no verso do cartão coincide com a do Talão do POS.

13. Transacções Fraudulentas

a) O CLIENTE deverá, na sua actuação, observar as medidas de segurança e instruções do Millennium bim de modo a evitar fraudes.

b) Em caso de fraude/suspeita, o CLIENTE deverá se abster de executar a transacção/operação e participar os factos imediatamente junto ao Balcão mais próximo ou contactar a linha Millennium bim pelos contactos indicados nas presentes condições gerais.

c) Caso existam documentos de suporte, deverá remeter as cópias para os endereços e contactos previstos nas presentes condições gerais.

14. Outras Obrigações do Cliente

a) O CLIENTE obriga-se a efectuar o fecho do POS até 3 (três) dias, após cada transacção, prazo para além do qual o Millennium bim não se responsabiliza por eventuais valores incobrados, no fim dos respectivos cativos, salvo se esta impossibilidade decorrer de factores não imputáveis ao Cliente;

b) O Banco poderá, a qualquer altura, examinar o arquivo de facturas das transacções efectuadas com cartões no Estabelecimento e este obriga-se a fornecer, no prazo de 5 (Cinco) dias, sempre que lhe seja solicitada, a cópia da factura de qualquer operação por si realizada, bem como o justificativo da mesma;

c) O Estabelecimento obriga-se a proceder ao arquivo das facturas por um período não inferior a 180 dias.

d) O CLIENTE obriga-se a facultar o acesso ao seu estabelecimento a técnicos do BIM ou de outros por este mandatados.

e) O cliente afixará em local bem visível no seu estabelecimento, o número de contacto telefónico gratuíto da Unidade de Atendimento de Reclamações, Pedidos de Informações e Sugestões do BIM para permitir que os consumidores possam contactá-lo 24h/ dia.

15. Preço

a) Pela utilização do serviço de pagamento automático, o CLIENTE obriga-se a pagar ao BIM, por cada transacção a débito, uma Taxa de Serviço ao Comerciante (TSC), a qual constitui a única tarifa cobrada ao agente económico no âmbito das operações realizadas através do POS de acordo com o Preçário em vigor, durante a prestação efectiva do serviço.

b) A Taxa Serviço ao Comerciante (TSC) será debitada na conta do CLIENTE, indicada como Conta vinculada, de acordo com o preçário em vigor no Millennium bim.

c) A Taxa de Serviço ao Comerciante (TSC) incidirá, de acordo com o preçário em vigor, exclusivamente sobre todas as transacções efectuadas a débito na rede única nacional de pagamentos electrónicos, com base nas quais se fará um crédito na conta do CLIENTE, e será debitada em cada operação de fecho contabilístico do POS.

d) Em caso de mora do CLIENTE no pagamento de quaisquer dívidas emergentes do presente contrato incidirá, sobre o montante em dívida e durante o período em que durar a mora, a taxa de 2% sobre o valor da prestação vencida e não paga.

e) O CLIENTE autoriza desde já o BIM a debitar a conta vinculada para pagamento de todos os montantes devidos por força do presente contrato, obrigando-se a manter tal conta com a provisão necessária para o efeito;

f) No caso de a Conta vinculada não se encontrar suficientemente aprovisionada, o CLIENTE autoriza expressamente o BIM a debitar quaisquer outras contas de que o CLIENTE seja ou venha a ser titular, bem como proceder à compensação de quaisquer dívidas emergentes do presente contrato com quaisquer créditos do CLIENTE sobre o BIM, sendo que o BIM irá, previamente ao débito/ compensação, comunicar ao CLIENTE por escrito e com antecedência de (72) horas.

g) Os valores das diferentes rúbricas do Preçário em vigor poderão ser actualizados, mediante comunicação prévia e por escrito (SMS, E-mail ou carta) do BIM, com antecedência mínima de 30

dias.

h) Caso o CLIENTE não concorde com a alteração do Preçário, deverá comunicar ao BIM a intenção de proceder à resolução do presente contrato no prazo acima referido.

16. Interrupção de Serviços

O Banco (ou o Operador da Rede Única Nacional) irá informar ao CLIENTE, por escrito, correio electrónico, em mensagem de texto ou outra forma de comunicação eficaz e passível de demonstração probatória, previamente à interrupção ou terminação dos serviços contratados.

17. Dados Pessoais Informatizados

a) Os dados recolhidos para a execução deste contrato ou no âmbito da contratação de produtos e serviços com ele relacionados são susceptíveis de ser transmitidos ou processados informaticamente pelo BIM e pelo Operador da Rede Única Nacional;

b) O CLIENTE expressamente autoriza a recolha, transmissão e processamento adicional de dados obtidos junto de repartições públicas ou empresas especializadas, para a confirmação dos dados e a obtenção de elementos necessários à relação contratual no quadro legal vigente;

c) Os dados deste impresso são de preenchimento obrigatório, sendo a sua incorrecção da responsabilidade do CLIENTE, e assegurado, nos termos legais, o direito de informação, correcção, adiantamento ou suspensão de dados, mediante contacto pessoal ou por escrito junto de qualquer Balcão do BIM.

d) 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 para supervisão a qualquer entidade reguladora do sector bancário, com jurisdição em Moçambique ou no estrangeiro, competente para supervisão da actividade do BIM ou 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.

18. Modificações

a) As modificações que o Banco introduza no presente clausulado serão aplicáveis desde que, uma vez comunicadas ao CLIENTE, não sejam contestadas pelo mesmo, no prazo de 30 dias ou o previsto na lei para o efeito.

b) Discordando dessa(s) modificação(ões) proposta(s), o CLIENTE poderá, no prazo acima indicado, denunciar o presente contrato, desde que o comunique ao Banco, por meio de carta ou outro meio do qual fique registo escrito comprovativo, antes da entrada em vigor da(s) alteração(ões) propostas(s), sem custos nem comissões.

19. Cessação do Contrato

a) O presente contrato é celebrado por prazo indeterminado, podendo ser resolvido por comunicação escrita a remeter por qualquer das partes, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data de produção de efeitos dessa rescisão;

b) O BIM poderá cessar imediatamente a prestação de serviço e resolver o presente contrato, mediante comunicação escrita, em caso de:

1. Incumprimento pelo CLIENTE, de qualquer das obrigações emergentes do presente contrato, designadamente quando se verificar a falta pontual de pagamento das taxas acordadas;
2. Se verificar a violação da integridade do equipamento, cartões e PIN'S ou inobservância das regras de segurança estipuladas;
3. Caso o equipamento não registe transacções num período ininterrupto de 30 dias:

3.1. Após o prazo previsto no número anterior, o Banco enviará uma carta ao cliente solicitando a devolução do POS e seus respectivos acessórios, com nota de que, na falta de devolução, deverá proceder ao pagamento do valor correspondente ao equipamento e/ou seus acessórios;

3.1.1. Na comunicação referida no número anterior, o Banco deverá igualmente convidar o CLIENTE a, no mesmo prazo, confirmar o interesse na manutenção do serviço ou apresentar justificação para a inactividade verificada, para efeitos de reavaliação da situação.

3.2. O CLIENTE dispõe de 30 dias após a recepção da missiva para proceder a devolução daquele ou efectuar o pagamento do valor correspondente caso tenha sido extraviado. Caso não o faça, autoriza, pelo presente contrato, o débito efectivo do custo do equipamento na conta à ordem, sendo que o BIM irá, previamente ao débito, comunicar ao CLIENTE por escrito e com antecedência de (72) horas.

3.2.1. A decisão de exigir a devolução do equipamento ou proceder ao débito do respectivo valor deverá basear-se em critérios objectivos, designadamente o histórico de utilização do POS, o perfil de actividade do CLIENTE e a inexistência de justificação atendível para a inactividade.

3.2.2. Não serão consideradas situações de incumprimento, para efeitos do presente número, os casos em que a inactividade resulte de factores não imputáveis ao CLIENTE, incluindo, mas não se limitando a:

a) Falhas técnicas do equipamento ou da rede;

b) Suspensão temporária da actividade por motivos legais, administrativos ou de força maior;

c) Actividades de natureza sazonal, desde que compatíveis com o perfil declarado do CLIENTE.

4. Se verificar situação que fundamente falência ou insolvência bem como cisão, fusão, liquidação ou morte do CLIENTE.

c) Extinguindo-se o presente contrato, o CLIENTE obriga-se a proceder à restituição do equipamento POS instalado no prazo máximo de 10 dias.

20. Reclamações

a) O CLIENTE apresentará as suas comunicações, reclamações, pedidos de informação e assistência junto de qualquer Balcão do Millennium bim ou por via dos endereços e contactos abaixo indicados:

Telefone: 8003500 / 21350035;

E-mail: cac@millenniumbim.co.mz.

b) O CLIENTE deverá apresentar todas as reclamações logo que tome conhecimento do facto e remeter a informação e documentos relevantes em sua posse.

c) As reclamações serão tratadas e respondidas pelo Banco no prazo de 30 dias de calendário, contados da data da sua recepção, prorrogável, justificadamente, por mais 10 dias de calendário.

d) Sempre que o tratamento da reclamação demandar pela intervenção de uma entidade com sede em Moçambique, o prazo para o tratamento da reclamação será de 60 dias, sendo de 120 dias o prazo para tratamento das reclamações que envolvam entidades internacionais.

e) As decisões do Banco em sede de uma reclamação são susceptíveis de recurso junto de outras entidades de protecção ao consumidor financeiro, nomeadamente, Banco de Moçambique, Centros de Arbitragem, Conciliação e Mediação de Conflitos, Associações de Consumidores, Instituto do Consumidor ou Tribunais.

21. Resolução de Conflitos

As partes comprometem-se a tudo fazer para resolver amigavelmente todo e qualquer conflito que emergir do presente contrato, sendo que na falta de consenso elegem como foro, o Tribunal Judicial de Província que for considerado competente segundo as regras de conflito, com expressa renúncia a qualquer outro.

Tomei (tomámos) conhecimento e declaro (declaramos) aceitar e, por isso, subscrever todo o clausulado nas Condições Gerais de Adesão ao Serviço de Pagamento Automático (TPA/POS) do Millennium bim, as quais me foi previamente entregue uma cópia.