First Capital BANK

Criação/CREATION ☐
Alteração/ CHANGE ☐

1. ACESSO AOS CANAIS DIGITAIS - PATICULAR / *ACCESS TO DIGITAL CHANELS - INDIVIDUAL*

Nome do cliente /
Costumer's name:

Endereço/
Address:

Endereço electrónico/
Email address:

Canais Digitais
Digital Chanels: ☐ Internet Banking ☐ Mobile Banking ☐ Ambos serviços

Telefone/
Phone:

Fax/
Fax:

Número do cliente
Client number:

2. INFORMAÇÃO DOS UTILIZADORES/*USERS INFORMATION*

Nome/
Name:

Endereço/
Address:

Endereço electrónico/
Email address:

Nº móvel para envio de SMS/
Phone:

Assinatura do Cliente

Data/
Date:

Assinatura autorizada / Authorised Signatory

Nome/
Name:

Endereço/
Address:

Endereço electrónico/
Email address:

Nº móvel para envio de SMS/
Phone:

Assinatura do Cliente

Data/
Date:

Assinatura autorizada / Authorised Signatory

3. CLIENTES ADICIONAIS/*ADDITIONAL CLIENTS*

Nº do cliente/
Client Nº :

Titularidade (I/S)/
Ownership(I/J):

Nº do cliente/
Client Nº :

Titularidade (I/S)/
Ownership(I/J):

Nº do cliente/
Client Nº :

Titularidade (I/S)/
Ownership(I/J):

Nº do cliente/
Client Nº :

Titularidade (I/S)/
Ownership(I/J):

Nº do cliente/
Client Nº :

Titularidade (I/S)/
Ownership (I/J):

(I/S) INDIVIDUAL OU SOLIDÁRIA
(I/J) INDIVIDUAL OR JOINT

Atendido por Attended by.	Autorizado por Authorised by.

Nota: Nos campos 1 e 2 é obrigatória a indicação do endereço electrónico e do contacto telefónico.
Declaro que tomei conhecimento das condições gerais de Serviços Bancários Electrónicos e concordo com as cláusulas.

Note: In fields 1 and 2 it is mandatory to indicate the e-mail address and telephone number.
I declare that I have read the general terms and conditions of Electronic Banking Services and agree with the clauses.

Av.25 de Setembro, Aterro do Maxaquene, Edifício Maryah, 7º Andar, Maputo Mozambique

TERMOS E CONDIÇÕES DO SERVIÇO DE MOBILE BANKING

É assinado o presente Contrato de Prestação de Serviços Online Banking entre o First Capital Bank e o Cliente, que será regulado pelas condições constantes das cláusulas seguintes:

1. OBJECTO:
1.1. Pelo presente contrato, o First Capital Bank compromete-se a disponibilizar ao Cliente o acesso electrónico através da internet às contas bancárias por si tituladas junto do First Capital Bank, as quais se encontram identificados nas condições particulares por forma a permitir que o Cliente realize as operações bancárias descritas na cláusula 2º do presente contrato.

1.2. Ao emitir as referidas instruções o Cliente concede ao Banco a devida autorização para a movimentação das contas associadas ao presente serviço, por forma a realizar das operações descritas na cláusula 2, podendo o Banco, dependendo dos montantes a serem transaccionados, condicionar a aceitação das instruções do Cliente a previa confirmação de outros elementos que o Banco entenda convenientes para a garantia da segurança do Cliente.

1.3. A adesão ao serviço Online Banking será feita através de um pedido dirigido ao Banco, de acordo com o formulário no verso do presente contrato.

2. DESCRIÇÃO DAS OPERAÇÕES BANCÁRIAS:
2.1. O acesso electrónico, a que se refere o artigo anterior, é disponibilizado pelo Banco às contas de depósito a prazo, linhas de crédito, contas empréstimo e outras que sejam tituladas pelo Cliente, através do qual o Cliente emite instruções ao Banco para a realização das operações a seguir elencadas;
2.2. Consulta e impressão de detalhes referentes ao saldo e movimento efectuados nas contas bancárias;
2.3. Transferência de fundos entre contas tituladas por clientes do First Capital Bank;

3. UTILIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO:
3.1O acesso às contas bancárias será efectuado através do endereço de internet http://www.firstcapitalbank.co.mz/ ou em alternativa através do https://www.particulares.firstcapitalbank.co.mz para particulares e https://www.empresas.-firstcapitalbank.co.mz para empresas, devendo o cliente, para o efeito, dispor de sistema operativo de navegação compatível, designadamente Internet Explorer 9 ou outro compatível.
3.2 Para aceder aos serviços objecto do presente contracto, ao cliente serão atribuídos um Código de Utilizador, um Código de Acesso e uma Chave de Confirmação, elementos estes estritamente pessoais e intransmissíveis, os quais deverão ser alterados pelo cliente quando este aceder ao serviço pela primeira vez, podendo posteriormente, alterá-los a qualquer momento.
3.3 Qualquer instrução regularmente emitida pelo Cliente através do serviço de Online Banking é irrevogável, considerando-se efectuada pelo Cliente e não sendo exigível ao Banco a verificação da legitimidade do utilizador e dos códigos pessoais de acesso.
3.4 O acesso electrónico é disponibilizado pelo First Capital Bank durante 24 horas por dia, excepto em caso de avaria ou quando estejam em curso trabalhos de manutenção do sistema de acesso electrónico do First Capital Bank ou quando por razões técnicas alheias ao First Capital Bank, o serviço de internet não se encontre disponível, não podendo, em qualquer caso, o First Capital Bank ser responsabilizado pela sua não utilização ou por quaisquer danos que possam resultar para o Cliente em virtude da indisponibilidade do referido serviço.
3.5 As operações bancárias efectuadas por meio do serviço disponibilizado pelo First Capital Bank terão os limites diários de transacção no valor de Cinquenta Mil Meticais para clientes particulares e de Quinhentos Mil Meticais para empresas. As transferências intrabancárias entre contas do mesmo titular empresa estão limitadas a Dez Milhões de Meticais.
3.6 O Banco efectuará as transacções solicitadas pelo Cliente apenas se as contas indicadas dispuserem de fundos

Av.25 de Setembro, Aterro do Maxaquene, Edifício Maryah, 7º Andar, Maputo Mozambique

suficientes para a realização da operação em questão, não sendo o Banco responsável por quaisquer danos resultantes da não concretização de transferências ou pagamentos em virtude da referida insuficiência de fundos.
3.7 Por razões de segurança, o Banco manterá um registo digital, ou qualquer outro formato, dos acessos do cliente e das instituições por ele transmitidas para efeitos de realização das operações bancárias disponibilizadas pelo First Capital Bank, os quais constituem meio de prova das operações realizadas.
3.8 O First Capital Bank poderá, por razões de segurança, bloquear o acesso electrónico às contas bancárias sempre que haja suspeitas, objectivamente fundadas, que o acesso às mesmas tenha sido viciado por terceiros, só podendo o referido bloqueio ser retirado através de novo processo de adesão.

4. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADE DO CLIENTE
4.1 O cliente obriga-se a garantir a segurança dos elementos de identificação fornecidos pelo First Capital Bank, os quais são estritamente pessoais e intransmissíveis.
4.2 Caso os elementos de identificação sejam, em qualquer circunstância, utilizados por terceiros, o Cliente será exclusivamente responsável por esta utilização, não podendo o First Capital Bank ser responsabilizado por quaisquer danos, perdas, devendo ainda notificar o Banco sempre que haja suspeitas que as contas estejam a ser abusivamente utilizadas por terceiros.
4.3 O cliente deverá utilizar o serviço disponibilizado pelo First Capital Bank somente para efeitos de realização das operações bancárias referidas na cláusula 2.2 e 2.3, devendo-se abster de praticar quaisquer actos que constituam violação da lei.
4.4 O Cliente será responsável por quaisquer danos causados a terceiros que resultem da utilização fraudulenta do serviço disponibilizado pelo First Capital Bank, bem como transacções não autorizadas sobre as contas, em virtude do não cumprimento, pelo Cliente, dos protocolos de segurança.

5. DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO:
5.1 O Banco não deverá divulgar informação relativa ao Cliente e às transacções efectuadas, excepto nos casos em que, por força do disposto na legislação em vigor em Moçambique, tal divulgação seja estritamente necessária para efeitos de pagamentos ou transferências a favor de terceiros, a quem a referida informação deva ser fornecida.

6. PREÇÁRIO E COBRANÇA:
6.1 O First Capital Bank poderá, depois de informar previamente o cliente, passar a cobrar taxas e comissões relativamente à utilização do Serviço Online Banking, cujos valores constarão de preçário publicitado no Banco.
6.2 As taxas, despesas, comissões e outros encargos constantes do preçário do First Capital Bank serão debitados na conta de depósitos à ordem associada ao presente contrato ou nas contas onde a operação teve origem, que o cliente se obriga a ter provisionadas para o efeito.
6.3 Se houver lugar a débitos, para os quais não haja condições para a sua execução nas referidas contas, o First Capital Bank fica desde já autorizado a debitar o montante em dívida em qualquer outra conta de depósito de que o cliente seja titular ou co-titular solidário, bem como a proceder à compensação com outros créditos seus sobre o First Capital Bank.

7. COMUNICAÇÕES:
7.1 As comunicações escritas dirigidas pelo First Capital Bank ao cliente, serão sempre enviadas para a morada afecta à conta indicada no presente contrato, devendo o cliente avisar imediatamente o First Capital Bank de qualquer alteração da referida morada. Quando registadas, presumem-se feitas, salvo prova em contrário, no terceiro dia posterior ao registo ou no primeiro dia útil seguinte, se aquele o não for.
7.2 A comunicação tem-se por efectuada se só por culpa do destinatário não foi por ele oportunamente recebida.

8. SUSPENSÃO DO SERVIÇO:
8.1 O First Capital Bank poderá bloquear o acesso ao serviço se o cliente estiver em incumprimento de qualquer das

Av.25 de Setembro, Aterro do
Maxaquene, Edifício Maryah, 7º Andar,
Maputo Mozambique

obrigações assumidas ao abrigo do presente contracto ou resultante da lei.

9. RESCISÃO:
9.1 O presente contrato poderá ser, a qualquer tempo, livremente rescindido por qualquer das partes, sem aviso prévio, tornando-se a rescisão efectiva por mera comunicação à contraparte.
9.2 A rescisão não prejudica, em qualquer caso, a execução das ordens regularmente transmitidas.

10. ALTERAÇÃO:
10.1 O First Capital Bank reserva-se o direito de alterar, unilateralmente, o presente contrato. A alteração considera-se aceite pelo cliente, se está no prazo de dez dias, a contar da informação da alteração, não rescindir o presente contrato. Declaro ter tomado conhecimento e aceitar a Condições de Utilização do Serviço Online Banking eBank, das quais recebi cópia.

Assinatura do Cliente	Assinatura do Banco

TERMOS E CONDIÇÕES DO SERVIÇO DE MOBILE BANKING

O presente documento estabelece os Termos e Condições que regulam o acesso e a utilização do Serviço de Mobile Banking disponibilizado pelo First Capital Bank, S.A. (doravante "Banco") aos seus clientes (doravante "Cliente"), devendo ser lido, compreendido e aceite previamente à adesão ao serviço.
A adesão e utilização do Serviço implicam a aceitação plena e sem reservas dos presentes Termos e Condições.

1. OBJECTO
1.1. Os presentes Termos e Condições regulam o acesso e a utilização, pelo Cliente, do serviço de Mobile Banking disponibilizado pelo Banco, através de aplicação móvel (Mobile App), compatível com dispositivos electrónicos suportados.
1.2. O serviço permite ao Cliente aceder às suas contas bancárias e realizar operações financeiras, nos termos definidos no presente documento.
1.3. A adesão ao serviço será efectuada mediante solicitação do Cliente, através dos canais disponibilizados pelo Banco.

2. SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS
2.1. O serviço de Mobile Banking permite ao Cliente:
a) Consultar saldos e movimentos das contas;
b) Aceder a informações financeiras associadas às contas;
c) Realizar transferências de fundos entre contas do Banco e outras operações disponibilizadas;
d) Executar outras funcionalidades que venham a ser disponibilizadas pelo Banco.
2.2. O Banco reserva-se o direito de, a todo o tempo, alterar, limitar ou ampliar o conjunto de funcionalidades disponíveis.

3. ACESSO E UTILIZAÇÃO
3.1. O acesso ao serviço será efectuado através da aplicação oficial do Banco, instalada em dispositivos compatíveis.
3.2. O Cliente utilizará credenciais de acesso (incluindo, mas não se limitando a, código de utilizador, palavra-passe, PIN, biometria ou outros mecanismos de autenticação), que são pessoais, confidenciais e intransmissíveis.
3.3. O Cliente é integralmente responsável pela guarda, uso e confidencialidade das suas credenciais de acesso ao serviço.

Av.25 de Setembro, Aterro do Maxaquene, Edifício Maryah, 7º Andar, Maputo Mozambique

3.4. As instruções transmitidas através do serviço são consideradas válidas, eficazes e vinculativas, produzindo efeitos como se tivessem sido emitidas presencialmente pelo Cliente.
3.5. O Banco poderá, por razões de segurança, exigir mecanismos adicionais de autenticação.

4. DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO
4.1. O serviço estará disponível, em regra, 24 (vinte e quatro) horas por dia, salvo interrupções decorrentes de:
a) Manutenção técnica programada;
b) Actualizações de sistema;
c) Falhas de rede, conectividade ou indisponibilidade aplicacional;
d) Falhas ou indisponibilidade de serviços prestados por terceiros;
e) Incidentes tecnológicos ou cibernéticos;
f) Situações de força maior.
4.2. Sempre que possível, as interrupções programadas serão comunicadas aos clientes com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, através de correio electrónico, mensagem de texto (SMS) ou qualquer outra forma de comunicação eficaz e passível de demonstração probatória.
4.3. Em caso de indisponibilidade imprevista superior a 30 (trinta) minutos, o Banco poderá comunicar a ocorrência aos clientes, nos termos da legislação e regulamentação aplicáveis.
4.4. O Banco envidará os melhores esforços para assegurar a continuidade e disponibilidade do serviço, não podendo, contudo, ser responsabilizado por indisponibilidades resultantes de factores externos ou situações não directamente imputáveis à sua actuação.

5. SEGURANÇA E RESPONSABILIDADE
5.1. O Cliente compromete-se a:
a) Não partilhar as suas credenciais;
b) Utilizar o serviço de forma diligente e segura;
c) Notificar imediatamente o Banco em caso de uso indevido ou suspeita de fraude.
5.2. O Banco não será responsável por perdas decorrentes de:
a) negligência do Cliente;
b) utilização indevida das credenciais;
c) acesso por terceiros não autorizados, imputáveis à negligência do cliente.

6. AUTORIZAÇÃO DE OPERAÇÕES
6.1. Ao emitir instruções através do serviço, o Cliente autoriza o Banco a executar operações nas contas associadas.
6.2. O Banco poderá recusar ou suspender a execução de instruções por razões de segurança, conformidade legal ou suspeita de fraude.

7. ALTERAÇÕES
7.1. O Banco poderá alterar os presentes Termos e Condições sempre que tal se mostre necessário para adequação legal, regulamentar, operacional ou de segurança, mediante comunicação prévia ao Cliente, com antecedência mínima legalmente aplicável, por escrito ou por outro meio de comunicação eficaz e passível de demonstração probatória, devendo a comunicação indicar, de forma clara e compreensível, as alterações introduzidas, a respectiva data de entrada em vigor e o direito do Cliente de solicitar a cessação do serviço, sem penalização, até à referida data, sem prejuízo das obrigações anteriormente assumidas.
7.2. A continuidade da utilização do serviço após a comunicação das alterações constitui aceitação das mesmas.

8. SUSPENSÃO E CANCELAMENTO
8.1. O Banco poderá suspender ou cancelar o acesso ao serviço, nomeadamente em caso de:
a) incumprimento dos presentes Termos e Condições;
b) risco de fraude;
c) imposição legal ou regulatória.
8.2. O Cliente poderá, a qualquer momento, solicitar o cancelamento do serviço.

9. PROTECÇÃO DO CONSUMIDOR FINANCEIRO
9.1. O Banco assegura que a prestação do serviço observa os princípios de transparência, informação e equidade, nos termos das directrizes do Banco de Moçambique sobre protecção do consumidor financeiro.
9.2. O Cliente tem direito a:

Av.25 de Setembro, Aterro do Maxaquene, Edifício Maryah, 7º Andar, Maputo Mozambique

a) Informação clara e adequada sobre o serviço;
b) Apresentar reclamações junto do Banco;
c) Recorrer ao Banco de Moçambique, nos termos legais, em caso de litígio não resolvido.
9.3. O Banco disponibiliza aos Clientes canais formais de atendimento, informação e recepção de reclamações, acessíveis em língua portuguesa, disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, através de contacto telefónico e, complementarmente, por meios electrónicos ou outros meios de comunicação disponibilizados pelo Banco, incluindo livro de reclamações físico e/ou electrónico.

10. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DE RISCO
10.1. O Banco adopta medidas técnicas e organizativas adequadas para garantir a segurança, integridade e confidencialidade da informação, nos termos das boas práticas internacionais e das directrizes do Banco de Moçambique.
10.2. Não obstante o disposto no número anterior, o Cliente reconhece que:
a) Os serviços digitais envolvem riscos inerentes;
b) A segurança depende igualmente do cumprimento, pelo Cliente, das boas práticas de utilização.
11. Reclamações e Resolução de Litígios
11.1. O Banco dispõe de um serviço de atendimento de reclamações, nos termos prescritos pelo Banco de Moçambique.
11.2. Aderente poderá efectuar as suas reclamações mediante:
a) preenchimento do formulário disponível no website do Banco,
b) preenchimento do livro de reclamações e sugestões, que se encontra disponível para o efeito nas agências, e noutras formas de representação;
c) através dos e-mails: reclamacoes@firstcapitalbank.co.mz ou pelo contacto telefónico 858000619, ou ainda
d) Pela submissão de carta de reclamação/sugestão em qualquer agência do Banco.

11.3. Em caso de insatisfação com a resolução apresentada para a sua reclamação, aderente pode submeter as suas questões para as seguintes entidades de protecção ao consumidor:
a) O Banco de Moçambique;
b) Os Centros de Arbitragem, conciliação e mediação de conflitos;
c) As Associações de Consumidores;
d) O Instituto do Consumidor; e
e) Tribunais judiciais.

12. PROTECCÇÃO DE DADOS PESSOAIS
12.1. O tratamento de dados pessoais no âmbito do presente serviço será efectuado em conformidade com a legislação moçambicana aplicável em matéria de protecção de dados, bem como com as normas regulamentares emitidas pelo Banco de Moçambique.
12.2. O Cliente autoriza o Banco a:
a) Tratar dados pessoais necessários à prestação do serviço;
b) Partilhar informação com autoridades competentes, sempre que legalmente exigido.

13. LEI APLICÁVEL E FORO
13.1. Os presentes Termos e Condições são regidos pela legislação da República de Moçambique.
13.2. Para resolução de quaisquer litígios, é competente o foro da sede do Banco, com renúncia a qualquer outro.

Assinatura do Cliente

Assinatura do Banco

Av.25 de Setembro, Aterro do Maxaquene, Edifício Maryah, 7º Andar, Maputo Mozambique