



## CONDIÇÕES GERAIS DE ADESÃO AO SERVIÇO MOZA NET E MOZA MOBILE

### 1. Objecto

1.1. O Moza, adiante designado por Banco disponibiliza por meio do presente contrato ao Cliente que subscreve as Condições Gerais de Adesão ao Serviço de Moza Net e Moza Mobile o acesso a determinados serviços e operações bancárias através da internet, no site [www.mozabanco.co.mz](http://www.mozabanco.co.mz) ou fazendo download da aplicação móvel do Moza pelas plataformas digitais de distribuição de aplicativos para dispositivos móveis, que o Cliente aceita como canal de comunicação.

1.2. As operações efectuadas através do serviço de Moza Net e Moza Mobile regem pelo presente contrato, seus anexos e eventuais adendas que fazem parte do mesmo, pelas Condições Gerais de Abertura de Conta de Depósitos à Ordem, preçário em vigor, legislação aplicável e usos bancários em geral.

### 2. Definições

2.1. Moza Net é o serviço de Internet Banking do Moza, que permite ao Cliente aceder e gerir as suas contas bancárias e realizar diversas operações de forma segura e conveniente através da internet, utilizando o site oficial do Banco.

2.2. Moza Mobile é a aplicação móvel do Moza, que permite ao Cliente aceder as mesmas funcionalidades do Moza Net através do seu dispositivo móvel.

2.3. Cliente é a pessoa singular ou colectiva que requer acesso ao serviço de Moza Net e Moza Mobile.

2.4. Utilizador é a pessoa singular nomeada pelo Cliente para aceder ao serviço de Moza Net e Moza Mobile.

2.5. Nome de utilizador é o nome de identificação do utilizador, único, pessoal e intransmissível, que lhe permite aceder ao serviço de Moza Net e Moza Mobile.

2.6. Código de acesso é um código único, pessoal e intransmissível, emitido pelo Moza no momento da adesão ao serviço de Moza Net e Moza Mobile, que permite o utilizador aceder ao serviço. Por questões de segurança, o Banco obriga o utilizador a alterar o código de acesso durante o primeiro acesso ao serviço de Moza Net.

2.7. Código de confirmação é um código único, pessoal e intransmissível, emitido pelo Banco no momento da adesão ao serviço de Moza Net exigido ao utilizador para a realização de determinadas operações.

2.8. Token é um código gerado electronicamente, emitido pelo Banco, exigido ao utilizador para a autenticação e realização de determinadas transacções ou operações financeiras no serviço de Moza Net.

### 3. Regras de funcionamento e de segurança

3.1. O Banco reserva o direito de:

3.2. Abster-se de executar ordens transmitidas pelo Cliente quando:

3.2.1. Estas não respeitem disposições legais aplicáveis ou colidam com os usos bancários;

3.2.2. A conta a movimentar não se encontra aprovionada para a operação pretendida;

- 3.2.3. Não for cumprida qualquer disposição constante do presente contrato;
- 3.2.4. O código de acesso, o código de confirmação ou Token facultado pelo Cliente não estiver de acordo com o código constante da base de dados do Banco;
- 3.2.5. Existam dúvidas razoáveis sobre a identidade da pessoa que está a transmitir a ordem devendo informar ao Cliente por meio de alertas gerados pelo sistema bem como por meio de SMS enviadas ao número de telefone previamente indicado pelo cliente, num prazo máximo de 48 horas
- 3.2.6. Ocorrerem 3 (três) tentativas de acesso falhadas a definir pelo Banco;
- 3.3. Impedir ou introduzir limitações à realização de determinado tipo de operações através do serviço, sempre que tal seja imposto ou recomendado em virtude da aplicação das disposições legais vigentes em Moçambique;
- 3.4. Suspender ou fazer cessar o acesso ao serviço de Moza Net e Moza Mobile sempre que ponderadas razões de segurança tais como ataques cibernéticos, indícios fortes de operações relacionadas com branqueamento de capitais, verificação de informações prestadas na proposta de adesão incorrectas ou falsas e outras situações que justifiquem, devendo informar ao Cliente por meio de SMS enviada ao número de telefone ou correspondência enviada por via de email previamente indicado pelo cliente logo que seja possível, com antecedência mínima de 30 dias;
- 3.5. Cobrar ao Cliente uma comissão pelo uso do serviço de Moza Net e Moza Mobile de acordo com o preçário em vigor no Banco, disponível a qualquer momento para apreciação do cliente, através das Unidades de Negócios e site de internet, sendo que, quaisquer alterações a este preçário, serão previamente comunicadas ao cliente, por notificação directa e escrita, passível de demonstração probatória, tal como envio de SMS, carta registada, email e anúncio afixados nas Unidades de Negócio do Banco com antecedência mínima de 30 (trinta) dias
- 3.6. Suspender, o acesso ao serviço de Moza Net e Moza Mobile, se a conta do Cliente encontrar-se no estado inactiva, devendo para tal informar ao Cliente pelos meios passíveis de demonstração probatória com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias;
- 3.7. O Banco é, responsável, pelos defeitos, vícios e falhas relativos ao produto 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;
- 3.8. O Banco fará a regularização das operações bancárias incorrectas, não autorizadas, não executadas ou executadas com defeito e demais erros ou situações anómalas. Nestes casos, não será aplicável ao cliente a cobrança de qualquer comissão ou encargo;
- 3.9. O Banco reserva o direito de suspender a disponibilização do serviço de Moza Net e Moza Mobile sempre que seja necessário proceder à assistência, manutenção, reparação, segurança, introdução de melhorias ou processamento interno de dados, devendo, para o efeito, informar ao Cliente, pelos meios passíveis de demonstração probatória com uma antecedência mínima de 30 dias, ou, dependendo da

natureza da reparação (situações de emergência ou força maior), no maior curto espaço de tempo.

#### **4. Disposições diversas**

- 4.1. O Cliente é titular do código de acesso, sendo plenamente responsável pela confidencialidade e bom uso do código de confirmação e Token.
- 4.2. O Cliente é responsável por dispor do equipamento informático e de comunicação adequado para aceder ao serviço de Moza Net e Moza Mobile.
- 4.3. O Cliente é responsável pela segurança e manutenção do equipamento informático referido no número anterior.
- 4.4. Cliente indica através do preenchimento do impresso “Adesão ao Serviço de Moza Net e Moza Mobile”:
- 4.5. O perfil dos utilizadores e os limites cabíveis;
- 4.6. As contas a associar ao serviço de Moza Net e Moza Mobile;
- 4.7. O número e informação(ões) do(s) utilizadores a aceder ao serviço de Moza Net e Moza Mobile;
- 4.8. As contas que cada utilizador tem acesso.

#### **5. Adesão e Utilização do serviço**

- 5.1. O acesso ao serviço de Moza Net e Moza Mobile é feito através da utilização do nome do utilizador e do código de acesso.
- 5.2. O Utilizador deve efectuar a alteração do código de acesso e código de confirmação enviados pelo Banco para activação do serviço.
- 5.3. A confirmação das operações é feita através da utilização do código de confirmação e token.
- 5.4. O código de acesso, o código de confirmação e token destinam-se ao uso exclusivo do utilizador.
- 5.5. O Utilizador pode a qualquer momento alterar o código de acesso e o código de confirmação;
- 5.6. O Banco reserva-se ao direito de a qualquer momento acrescentar ou retirar determinada(s) funcionalidade(s) do canal Moza Net e Moza Mobile, devendo informar ao Cliente pelos meios passíveis de demonstração probatória com uma antecedência mínima de 30 dias.
- 5.7. As funcionalidades que forem acrescentadas ao canal Moza Net e Moza Mobile ficam disponíveis por defeito.
- 5.8. **Caso o Cliente não solicite o cancelamento da(s) funcionalidade(s), findo o prazo de comunicação previa de mínimo de 30 (trinta) dias, significa que o Cliente deu a sua anuência para a manutenção da funcionalidade.**
- 5.9. **Caso o Cliente não faça uso do serviço de Moza Net e Moza Mobile por um período superior a 6 meses, o Banco reserva-se ao direito de suspender temporariamente o acesso, devendo para tal, comunicar ao Cliente, pelos meios passíveis de demonstração probatória, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias.**
- 5.10. **O Banco reserva-se o direito de alterar as comissões e encargos dos serviços Moza Já e AZAPP**

patentes no preçário em vigor, disponível aos clientes, devendo para tal alteração, informar o cliente de forma escrita e directa, ou por outro meio passível de força probatória, no prazo mínimo de 30 (trinta) dias da produção de efeitos.

## **6. Confidencialidade**

6.1. As informações fornecidas são processadas informaticamente e destinam-se ao uso exclusivo dos serviços do Moza.

6.2. O Moza obriga-se a respeitar e proteger a confidencialidade de todas as informações relativas ao(s) Cliente(s) que obtenha através da aplicação das presentes Condições Gerais, comprometendo-se a observar nos termos legalmente estabelecidos o rigoroso sigilo bancário relativamente a essas informações.

6.3. O Cliente é responsável por adoptar todas as medidas adequadas a garantir a segurança do seu telemóvel e do código de confirmação ou token, de modo a não permitir a sua utilização por terceiros.

## **7. Eficácia Jurídica**

7.1. As relações entre o Cliente e o Banco são regidas por este contrato e pelas condições particulares de cada produto ou operação e, subsidiariamente, pelas Condições Gerais de Abertura de Conta de Depósitos à Ordem.

7.2. O Banco reserva-se o direito de, a qualquer momento, proceder a alterações às presentes condições, comunicando o Cliente das alterações a introduzir, com uma antecedência mínima de 30 dias, mediante fixação das novas condições nas Unidades Negócio do Banco, por mensagem no extracto, bem como, pelos meios que os Clientes tiverem disponibilizado para o efeito em sede de actualização dos seus dados, por escrito ou outro meio passível de demonstração probatória.

7.3. Após a tomada de conhecimento pelo Cliente, este poderá, querendo reclamar ou pedir o cancelamento do serviço no prazo de 30 dias, sendo que, se não o fizer as alterações serão consideradas por si aceites.

## **8. Informação financeira**

8.1. O Banco ou as entidades eventualmente fornecedoras da informação financeira disponibilizada através do serviço de Moza Net e Moza Mobile, designadamente, cotações, índices, notícias, estudos ou outras, não podem ser responsabilizados pela má percepção, interpretação e utilização da informação transmitida.

8.2. A informação é propriedade das entidades que a prestam, comprometendo-se o Cliente a não transmitir ou reproduzir, quaisquer que sejam os meios empregues.

## **9. Direito de desistência**

9.1. Caso o cliente pretenda desistir do presente serviço, poderá fazê-lo, no prazo de 7 dias, contados a partir da data de activação do Serviço de Moza Net e Moza Mobile, devendo manifestar por carta registada com acuso de recepção do Banco ou por qualquer outro meio que prove a recepção, acompanhado das presentes condições por si assinadas.

## **10. Resolução do contrato**

10.1. Qualquer das partes pode rescindir o presente contrato a qualquer momento, sem necessidade de invocar a justa causa, desde que o faça por escrito com antecedência mínima de 30 dias, tal rescisão ocorre livre de direitos indemnizatórios, ónus, encargos ou penalidades, com ressalva para as obrigações pendentes.

10.2. Caso o Cliente não concorde com as funcionalidades introduzidas no âmbito do ponto 5.7 destes termos, o mesmo pode resolver o presente contrato, por escrito, dentro do prazo de 30 dias a contar da data em que as funcionalidades foram introduzidas.

10.3. O Moza pode fazer cessar de imediato a prestação do serviço e resolver o presente contrato mediante comunicação escrita e com efeitos imediatos, nos casos de incumprimento pelo Cliente, de qualquer das obrigações emergentes do presente contrato, como sendo ainda:

10.3.1. Realização de transacções irregulares e em desacordo parcial ou total com os termos e condições do presente contrato;

10.3.2. Exercer actividades ilegais e/ou indesejáveis;

10.3.3. Realizar transacções e/ou adoptar conduta fraudulenta ou com suspeita de fraude;

10.3.4. Sofrer restrição e/ou ser impedido por autoridade competente, de abrir ou manter contas bancárias em qualquer Instituição bancária nacional ou estrangeira.

## **11. Jurisdição aplicável**

11.1. A validade, interpretação e compreensão deste contrato, é unicamente válida à Lei Moçambicana. Para todas as questões emergentes do presente contrato que não logrem chegar a entendimento, o litígio é resolvido em tribunal, considerando-se como foro competente o do Tribunal Judicial da Cidade de Maputo.

11.2. As relações entre o Cliente e o Banco são regidas por este contrato e pelas condições particulares de cada operação, seus anexos e eventuais adendas que fazem parte do mesmo e, subsidiariamente, pelas Condições Gerais de Abertura de Conta de Depósitos.

11.3. Em tudo quanto se achar omissos, aplicar-se-á a legislação em vigor.

## **12. Declaração do cliente**

12.1. O Cliente declara que todos os dados apresentados são verdadeiros, e que possui total conhecimento do seu conteúdo, leu, e concorda com todos os termos do presente contrato.

## **13. Reclamações**

13.1. Os pedidos /sugestões e /ou reclamações do Cliente devem ser entregues numa das nossas Unidades Negócio ou em alternativa através do nosso site institucional (sítio da internet) [www.mozabanco.co.mz](http://www.mozabanco.co.mz) ou por meio da linha do cliente, Moza: +258 21342020/+258 95247 disponível 24 horas por dia e 365 dias por ano.