

FICHA DE ABERTURA DE CONTA/CLIENTE

Pessoas Singulares e Empresário em Nome individual (ENI)



Agência _____ Código

Ficha Nova Ficha de Substituição Ficha Complementar Residente Não Residente País

Nº de conta Seq. Intervenção Cliente

Capacidade Jurídica: Maior Menor Emancipado Incapacitado

Titular Interviente Estatutário Procurador Representante de Menor

DADOS PESSOAIS

Nome Completo _____ Data De Nascimento Sexo M F

Filiação _____ e de _____

NUIT Nacionalidade _____ Naturalidade _____

Documento de Identificação BI Passaporte DIRE Carta de Condução Outro

Número do documento de Identificação

Entidade Emissora _____ País de Emissão _____ Emitido em Válido até

Estado Civil Solteiro(a) Casado(a) União de Facto Divorciado(a) Viúvo(a)

Nome do Cônjuge _____ Nr. Dependentes

Regime Matrimonial Comunhão geral de bens Comunhão de bens adquiridos Separação de bens

Profissão/Actividade do Cônjuge _____ Contacto

Entidade Patronal do Cônjuge _____ Contacto

ENDEREÇO PESSOAL

Ao abrigo da Lei 5/98 de 15 de Junho - Lei de Valorização do Uso de Cheque, o cliente deverá informar qualquer alteração nos dados de endereço contidos nesta secção sob pena dos dados em posse do Banco servirem de prova de recepção de qualquer correspondência, ainda que o titular ou seus representantes não se encontrem no endereço

Endereço Físico (Av/Rua) _____ Número

País _____ Província _____ Distrito _____ Município/Cidade _____ Bairro _____

Telemóvel 1 Telemóvel 2 Fixo

E-mail _____ FAX

Gostaria de receber a comunicação sobre venda de produtos e Serviços? Sim SMS E-mail Não

ENDEREÇO PARA CORRESPONDÊNCIA

Endereço Físico (Av/Rua) _____ Número

País _____ Província _____ Distrito _____ Município/Cidade _____ Bairro _____

DADOS PROFISSIONAIS

Habilitações Literárias Ensino Primário Ensino Médio Licenciatura Mestrado Outro _____

Profissão _____ Actividade por conta de Outrem Tipo de Contrato Indeterminado Determinado Prazo Certo Determinado Prazo Incerto

Actividade por conta Própria Tipo de Actividade _____ CAE Proveniência de Outros Rendimentos _____

Entidade Patronal _____ Função _____ Contacto

Endereço Físico (Av/Rua) _____ Número

País _____ Província _____ Distrito _____ Município/Cidade _____ Bairro _____

OUTROS DADOS PESSOAIS

Habitação Principal Própria Arrendada Financiada Familiar Outro _____

Rendimento Individual Líquido Mensal Salário Líquido Outros Rendimentos

PESSOA POLITICAMENTE EXPOSTA-PEP

Declaro que, de acordo com o glossário da Lei nº 11/2022 de 7 de Julho (Prevenção e combate ao branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo e financiamento da proliferação de armas de destruição em massa, minha condição em relação ao enquadramento como pessoa politicamente exposta:

PEP-Directo (*) (São pessoas que exercem ou exerceram, nos últimos dois anos, cargos ou funções públicas relevantes em Moçambique ou em países estrangeiros)

PEP-Associado (*) (São familiares em 1º grau (Pai/Mãe, Filhos(as), Cônjuge/Companheiro(a), do declarante que exercem ou exerceram, nos últimos dois anos, cargos ou funções públicas relevantes em Moçambique ou em países estrangeiros)

Não Sou PEP

(*) PREENCHER Mod. SB 1160

PRODUTOS E SERVIÇOS

Conta à Ordem Sim Não Plano Hospital Sim Não Seguro de Vida Sim Não

Cartão de Débito Sim Não Plano Educação Sim Não Protecção Salário Sim Não

Cartão de Crédito Sim Não QuiQ Sim Não

Plano Tranquilidade Sim Não Netplus Sim Não

Gostaria que o Banco efectuasse a compra da sua dívida? Sim Não Por Favor, Indique o Banco _____

O Banco sugere aos seus clientes que leiam as Condições Gerais de forma atenta antes da aceitação dos respectivos termos e condições, e está disponível para prestar os esclarecimentos que lhe sejam solicitados sobre os aspectos compreendidos.

Assinatura das Pessoas Responsáveis tal como no Documento de Identificação

Data

Declaro ter conferido os elementos de identificação indicados na presente ficha mediante exibição do documento de identificação válido, acima mencionado

Número de Colaborador A: _____

Data

Rúbrica do conferente



Condições Gerais de Abertura de Conta

I – REGULAMENTO GERAL

O Presente regulamento geral de serviços Bancários define as condições de abertura, movimentação e encerramento de contas bancárias e seus produtos e serviços associados no Standard Bank – S.A.

II- Abertura

1. O Banco abre Contas Bancárias, na base das presentes Condições Gerais de Serviços Bancários e de um contrato de conta e suas Condições Particulares, subscritas no momento da abertura da conta. Relativamente aos Produtos e Serviços incluídos nestas Condições Gerais que o Cliente (sendo o(s) titular(es) da conta e ou seus representantes, conforme for o caso) venha a subscrever, através de impresso próprio, em momento posterior a constituição do contrato de abertura de conta, aplicar-se-ão as condições previstas nas presentes Condições Gerais de Serviços Bancários.

2. Toda a relação comercial terá como suporte a conta de Depósito denominada Conta a ordem que é a conta onde estarão associados todos os produtos bancários que o cliente for aderindo nos termos das condições gerais dos serviços bancários.

3. A Conta Corrente a Ordem – é uma conta de depósito aberta e mantida no Banco e que permite ao seu titular efectuar depósitos monetários (numerário e cheque) e efectuar os saques com e segurança e rapidez através dos meios manuais e electrónicos disponibilizados pelo banco .

III- Titularidade e Movimentação das Contas

1. As assinaturas definidas pelo Cliente na Ficha de Assinatura de uma Conta de Depósito a Ordem são válidas para todas as Contas Bancárias, produtos e serviços associados a esta.

2. A titularidade das Contas Bancárias, produtos e serviços associados a uma Conta de Depósito a

Ordem é a mesma do que a titularidade desta última.

3. As contas abertas no Banco podem ser singulares ou, havendo mais de um Titular, colectivas, devendo estas ser movimentadas de acordo com as seguintes regras:

- i) **SOLIDÁRIAS:** Qualquer dos co-Titulares poderá movimentar livremente a conta, total ou parcialmente, sem autorização dos restantes.
- ii) **CONJUNTAS:** Todos os Titulares se declaram e se reconhecem depositantes conjuntos para todos os efeitos legais, sendo necessárias as assinaturas de todos os co-Titulares.
- iii) **MISTA:** Alguns dos titulares só podem movimentar em conjunto com outros e de acordo com as condições de movimentação previamente estabelecidas, sem prejuízo da existência de um titular ou mais titulares que a podem movimentar isoladamente

IV- Contas de Depósito a Ordem

i. Abertura

1. A abertura da conta de depósitos a ordem é efectuada mediante o preenchimento da Ficha de Abertura de Conta e Ficha de Assinaturas, contendo a identificação, o regime de titularidade, as condições de movimentação, a Ficha de Cliente e a subscrição, pelo Cliente (es) / Pessoa (s) que obriga (m) a conta, das Condições Gerais de Serviços Bancários.

2. A movimentação de fundos depositados na conta a ordem poder ser feita com recurso ao Cheque, meios electrónicos de pagamento ou através de transferência bancária, sendo necessário a prévia adesão ao cartão de débito e ao cheque.

3.No caso de instrução permanente de transferência, é condição para que a mesma seja realizada pelo Banco que, na data indicada, existam fundos disponíveis na conta de Depósito a Ordem a debitar, considerando o montante da instrução bem como os custos e eventuais impostos associados a realização da instrução, de acordo com o preçário do Banco.



4. Aprovado o pedido do cliente, o mesmo poderá operar a sua Conta mediante estes Termos, desde que quaisquer outros requisitos tenham sido cumpridos.

5. O Banco, poderá fornecer ao cliente Instrumentos de pagamento para operar a sua Conta, após a abertura da mesma.

6. O Banco, notificará o cliente quando um instrumento de pagamento estiver disponível na sua agência para recolha ou entrega, se aplicável.

7. O cliente só poderá operar a sua Conta após ter recolhido qualquer instrumento necessário para o efeito.

8. O cliente poderá devolver qualquer instrumento que não funcione correctamente em qualquer altura, e o Banco substituirá gratuitamente.

ii. A Conta do cliente

1. A conta do cliente só será activada após ter sido efectuado o primeiro movimento a crédito.

2. Para clientes singulares, se a conta não for activada até 7 dias após a respectiva abertura, o número da mesma poderá ser atribuído a outro cliente.

3. O cliente é responsável por assegurar que a sua Conta seja activada.

4. Pode ser estabelecido um limite diário de levantamento de acordo com o canal usado pelo cliente.

5. O cliente não pode operar a sua conta com objectivo de beneficiar directa ou indirectamente uma entidade sancionada.

6. Se o Banco suspeitar que a sua Conta foi utilizada de forma fraudulenta, negligente, ilegal, para actividades de branqueamento de capitais, ou financiamento de actividades terroristas e financiamento da proliferação de armas de destruição em massa e afins, poderá:

a) restringir a actividade na Conta; ou

b) suspender o acesso a Conta imediatamente, sem aviso prévio;

c) encerrar a conta e a respectiva relação comercial.

V - Cheques e Convenção do Uso de Cheques

1. O Cheque é uma ordem de pagamento a vista (mesmo se pós-datado) dada ao Banco, corporizada num Título de Crédito - o próprio cheque - que funciona como instrumento de pagamento e que, como tal, circula, em conformidade com o estabelecido na Lei Uniforme sobre Cheques, na Lei nº 05/98 de 15 de Junho, e respectivo Regulamento do Banco de Moçambique, bem como na demais legislação e regulamentação sobre a matéria.

2. A propriedade dos cheques que forem entregues ao Cliente é do Banco.

3. A movimentação da conta através da emissão de cheques depende da sua prévia requisição, ao Banco, o qual tem a inteira liberdade de aceitar ou recusar, mediante as normas que regem o uso de cheques.

4. O Cliente, aquando do levantamento de cada caderneta de cheques, controlará a quantidade exacta de cheques fornecidos, declinando o Banco qualquer responsabilidade sobre reclamações posteriores a este respeito.

5. O Cliente autoriza o Banco a inutilizar os cheques personalizados e não reclamados no prazo de 6 (seis) meses e ainda os cheques microfilmados ou digitalizados liquidados e não procurados no prazo previsto na lei, sem devolução do custo suportado pelo Cliente.

6. Ao receber do Banco cheques para movimentação da sua conta de Depósitos a Ordem, o Cliente torna-se único responsável pela sua guarda, o Cliente deve comunicar ao Banco, dentro da maior brevidade possível, o furto, a perda ou o extravio de cheques, mediante comunicação, que deverá ser imediatamente confirmada por escrito,



declinando o Banco toda a responsabilidade pelos prejuízos inerentes ou resultantes da falta de comunicação antecipada.

7. Nos casos referidos no precedente número 6, com excepção do cancelamento, o Banco reserva-se o direito de exigir ao Cliente a prova de participação do caso as autoridades policiais antes do acatamento das instruções dele emanadas de acordo com o disposto na alínea a) do número 1, do artigo 11 da Lei nº 5/98, de 15/6, que estabelece a equiparação da revogação do cheque dentro do prazo de apresentação a pagamento ao crime de emissão de cheque sem provisão.

8. Para efeitos da presente Convenção, considera-se que há lugar a uso indevido do Cheque, sempre que o Cliente não regularizar, junto do Banco e dentro dos prazos legalmente definidos, os cheques apresentados a pagamento e que tenham sido devolvidos por falta ou insuficiência de provisão.

9. O Banco notificará o Cliente da necessidade da regularização de todos os cheques que devolver por falta ou insuficiência de provisão, bem como das rescisões de Convenção do Cheque que venham a ocorrer.

10. Para efeito de entrega das notificações do ponto anterior será presencialmente ou através de carta registada com aviso de recepção expedida para o último domicílio declarado pelo Cliente ao Banco e considerar-se-ão entregues ao Cliente as notificações, mesmo que este as recuse receber ou não se encontre no domicílio indicado.

11. O Cliente deverá comunicar ao Banco qualquer mudança de endereço, telefone ou outro meio de contacto, sendo da sua responsabilidade as consequências da omissão de tal dever.

12. O Cliente obriga-se a regularizar no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da recepção da respectiva notificação, todos os cheques que emitir sobre o Banco e que venham a ser devolvidos, por falta ou insuficiência de provisão.

13. Um cheque só se considera regularizado, verificando-se uma das seguintes condições:

a) O cheque é reapresentado dentro de 10 dias a contar da data da recepção da notificação e é pago;

b) O emitente do cheque exhibe, no prazo de 10 dias a contar da data da recepção da notificação, a prova de que pagou ao portador a respectiva importância; e

c) O emitente do cheque, no prazo de 10 dias a contar da data da recepção da notificação, aprovisionou a respectiva conta com fundos necessários, afectando esses fundos durante 30 (trinta) dias para pagamento desse cheque.

14. Em caso de incumprimento da obrigação referida no ponto 12 desta secção no decurso do prazo ali indicado, o Banco é obrigado a rescindir, unilateralmente, a presente Convenção, com comunicação imediata ao Banco de Moçambique, ficando abrangidas pela medida todas as contas em que os Titulares da conta intervêm, independentemente do seu grau de titularidade.

15. Rescindida a Convenção de Cheque o Cliente obriga-se a devolver de imediato ao Banco todos os cheques não utilizados, por este fornecidos e não poderá celebrar nova Convenção antes de decorridos 6 (seis) meses, contados a partir da data da comunicação da rescisão da Convenção.

16. O Cliente que for objecto de duas rescisões consecutivas, ainda que em bancos sacados diferentes, será incluído pelo Banco de Moçambique na Listagem de Utilizadores de Cheques que Oferecem Risco, a comunicar a todo o Sistema Bancário Nacional, ficando impedido de celebrar nova Convenção por um prazo de 2 (dois) anos.

17. Durante a vigência da rescisão a(s) conta(s) poderá(o) ser movimentada(s) por cheque avulso



ou outras formas de pagamento a disposição no Banco.

VI - Cartões de Débito

i. Propriedade e Emissão

1. Os cartões são propriedade do Banco.
2. O cartão é emitido a pedido do Titular da conta a Ordem a qual ficará relacionado.
3. O cartão, é pessoal e intransmissível devendo, por isso, ser exclusivamente utilizado pelo Titular. O Banco embora possa vir a fazê-lo, não tem qualquer dever de verificar ou controlar quem usa o cartão e declina qualquer responsabilidade que possa advir da utilização do cartão, por terceiros.
4. Pela emissão do cartão e por cada ano de vigência do cartão, o Banco aplicará o Preçário em vigor.

ii. Adesão

1. O Cliente poderá formalizar a sua adesão através dos canais de atendimento ao seu dispor, nomeadamente, Agências do Banco e Internet Banking, podendo o Banco emitir, a pedido expresso do Cliente, cartões a favor de pessoas singulares, mas cujas transacções se considerarão associadas a conta de Depósitos a Ordem principal.
2. A omissão, a inexactidão ou falsidade das informações prestadas no pedido de adesão são da responsabilidade do Cliente Titular do cartão.

iii. Validade

Consta do cartão um prazo de validade de 5 anos, para além do qual o mesmo não deverá ser utilizado, podendo o Banco, no termo desse prazo, o Cliente proceder a renovação.

iv. Funcionamento

1. O Banco não pode, em circunstâncias em que o cliente aja com dolo e ou negligência, ser responsabilizado pela impossibilidade de utilização das caixas automáticas (ATMs) ou dos terminais de pagamento automático (POS), pela não aceitação do cartão em qualquer estabelecimento, bem como

por deficiência de atendimento, má qualidade dos bens e/ou serviços obtidos através da utilização do cartão ou quaisquer outros incidentes que decorram da relação entre o Titular e o estabelecimento ou proprietário do terminal de pagamento automático.

2. O Banco não pode ser responsabilizado pelas limitações técnicas ou recusas de utilização no estrangeiro, designadamente, resultante de normas e limites localmente estabelecidos, nem pela cobrança local de taxas ou comissões de qualquer natureza, devendo o Titular informar-se previamente das respectivas condições de utilização do cartão.

3. Todas as transacções efectuadas serão liquidadas por débito directo da conta de Depósitos a Ordem vinculada, com data-valor do dia da realização da operação.

v. Utilização

1. O Titular deverá assinar o cartão logo após a sua recepção.
2. O Titular deverá memorizar o PIN (Código Pessoal), não devendo, em caso algum, anotá-lo junto do cartão, de modo a evitar a sua utilização por terceiros e o Banco declina qualquer responsabilidade advinda de transacções efectuadas por terceiros, com recurso ao PIN. O PIN poderá ser alterado em qualquer caixa automática do Banco, não devendo ficar relacionado com documentos de identificação pessoal.
3. O Titular, em caso algum, pode exigir ao Banco a revogação de uma ordem sua dada através do cartão, sem o prejuízo de o Banco poder, sempre que ocorra tal solicitação revogatória, analisar a viabilidade da respectiva execução.
4. Qualquer reclamação do Titular relativamente a um movimento efectuado com o cartão deverá ser apresentada ao Banco com maior brevidade possível a partir do momento em que o titular toma conhecimento do evento.
5. O cliente poderá solicitar um extracto de Conta ou de Cartão adicional a qualquer momento.



Poderá ainda obter um mini extracto provisório da Conta em qualquer ATM do Standard Bank. A disponibilização do referido extracto está sujeita a aplicação do preçário em vigor.

6. Os presentes Termos aplicam-se a quaisquer Cartões Adicionais e qualquer Titular de Cartão Adicional, deve concordar com os Termos antes de poder ser emitido um Cartão Adicional.

7. Em outras situações o BANCO poderá cancelar o cartão dentro do período de validade e proceder a renúncia do presente contrato, desde que comunique essa intenção ao Titular com pré-aviso de 15 (quinze) dias relativamente a data em que pretende proceder ao cancelamento. Decorrido o prazo de pré-aviso, o Banco fica autorizado a impedir a utilização do cartão.

8. O Banco reserva-se o direito de não renovar o cartão por motivos comerciais.

9. O Titular poderá renunciar, a todo o momento, a utilização do cartão, procedendo a sua devolução ao Banco.

10. Os Cartões não podem ser utilizados para qualquer finalidade ilegal.

11. Em caso de perda do cartão, o cliente, pode querendo, requisitar a emissão de uma segunda via, estando sujeito a aplicação do Preçário em vigor no Banco.

12. O cliente deve cumprir os regulamentos de controlo cambial ao processar Transacções sobre a sua Conta fora de Moçambique.

13. O cliente poderá utilizar o seu Cartão em qualquer ATM do Standard Bank, e de outros Bancos Comerciais em território nacional e sem custos adicionais.

14. O cliente poderá utilizar o seu Cartão de débito para transaccionar em qualquer comerciante que o aceite.

15. Ao efectuar uma Transacção por Cartão de Débito, deverá introduzir o seu PIN ou assinar um talão de Transacção, ou ambos.

16. O cliente não deverá utilizar o seu Cartão de Débito para transacções a distância, tais como efectuar encomendas por correio, telefone ou pela Internet.

vi. Processamento de pagamentos com Cartão

1. A Conta do cliente, será debitada pelos pagamentos que o Banco efectuar em seu nome relacionados com Transacções do Cartão.

2. Qualquer disputa entre o cliente e um comerciante não afectará o direito do Banco de ser pago pelo cliente. Nos caso em que não lhe for imputável, o Banco não será responsável por quaisquer perdas ou custos relacionados com uma disputa.

3. O cliente deverá resolver qualquer disputa entre si e um comerciante, uma vez que o Banco não se envolverá na mesma.

4. O cliente não poderá impedir qualquer Transacção de Cartão. O cliente pode contestar uma Transacção de Cartão, mas deve provar que a mesma não foi por si autorizada.

VII - Canais Bancários Electrónicos

i. Contratos, Produtos e Serviços

Todos os Produtos e Serviços contratados pelo Cliente através dos Canais Bancários Electrónicos regulam-se por estas Condições Gerais de Serviços Bancários bem como eventuais Condições Particulares aplicáveis a cada produto ou serviço disponibilizado.

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

As alterações referidas acima só terão efectividade após o aviso prévio ao cliente, de 30 dias, através de um meio passível de demonstração probatória para aceitar a alteração ou desistir do contrato.



ii. Canais Electrónicos - são canais de comunicação possibilitando o acesso a produtos e serviços oferecidos pelo Banco, designadamente:

a) **Internet Banking (NetPlus)** - Acesso disponibilizado através de sistema de comunicação usando a rede Internet, através de um computador ou Telemóvel com recurso a um sistema de comunicação e navegação conhecido por navegador ou aplicação móvel, através do qual o cliente pode obter informações e dar instruções a(s) contas(s) bancária(s) de que é titular;

b) **Quiq Banking** - Acesso disponibilizado através de sistema de comunicação sem necessidade de internet o acesso é através de 555 com recurso a qualquer dispositivo móvel, através do qual o cliente pode obter informações e dar instruções a(s) contas(s) bancária(s) de que é titular;

c) **Business Online** - Acesso disponibilizado através de sistema de comunicação usando a rede Internet, através de um computador ou Telemóvel com recurso a um sistema de comunicação e navegação conhecido por navegador ou aplicação móvel, através do qual o cliente pode obter informações e dar instruções a(s) contas(s) bancária(s) de que é titular;

iii. Código de Acesso - Instruções

1. Ao Cliente será entregue, por envelope, o Contrato e o PIN.

2. Para o acesso ao Standard Bank Internet Banking o Cliente deve utilizar o Número do Contrato e PIN inicial de 4 dígitos, devendo imediatamente alterar o seu PIN.

3. 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.

4. 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 mesmos.

5. O Cliente pode alterar a qualquer momento os seus códigos de acesso (PIN).

VIII - Depósitos em ATMs

1. O cliente só pode fazer depósitos em ATMs do Standard Bank.

2. Os montantes em numerário que vierem ser depositados numa ATM do Standard Bank estarão disponível no mesmo dia.

IX - Comunicações e Instruções

1. As comunicações do Banco ao Cliente são dirigidas, salvo instruções em contrário, por correio simples, telefone, e-mail ou por qualquer outro meio de transmissão, para a morada, posto de recepção ou outros meios de contacto constantes da ficha de abertura de conta ou posteriormente indicados pelo Cliente como substituindo aqueles.

2. As comunicações do Banco ao Cliente são tidas como efectuadas quando enviadas para o último endereço por este indicado, na data que figura na respectiva cópia ou na lista de expedição de correspondência em poder do Banco.

3. Qualquer instrução para a movimentação da conta a débito, só será dada mediante cheque ou através de carta do Cliente, por si escrita e assinada, ou ainda em impresso próprio fornecido pelo Banco e assinado pelo Cliente, ou usando os meios disponíveis em cada um dos diferentes Canais.

4. O Banco não poderá, em circunstâncias em que o cliente aja com dolo e/ou negligência, ser responsabilizado pelo atraso verificado no cumprimento de instruções quando originado por dificuldades relativas ao meio de transmissão utilizado pelo Cliente, nem poderá assumir qualquer responsabilidade pelos danos resultantes da utilização de correio, e-mail, S.W.I.F.T. ou qualquer



outro meio de comunicação, nomeadamente pelos danos resultantes de perdas, atrasos, mal entendidos ou mutilação das comunicações que enviar.

5. O Cliente deverá obrigatoriamente comunicar ao Banco, por escrito ou pelos diferentes canais disponíveis, qualquer mudança de endereço ou outros meios de contacto necessários.

6. O Banco reserva-se o direito de recusar a execução de instruções do Cliente sempre que possam existir dúvidas sobre a sua identidade ou legitimidade ou ainda que possam infringir a legislação em vigor, ou sejam incorrectas ou incompletas.

7. Por razões de segurança dos fundos depositados, o Banco poderá, sempre que assim o entender, utilizar medidas de segurança adicionais na confirmação das instruções do Cliente, em particular, confirmar as referidas por telefonema a efectuar para os números de telefone de contacto registados nos ficheiros do Banco para uma determinada conta.

8. Sempre que o Banco verifique que uma determinada transacção numa conta possa ter sido efectuada de forma incorrecta, o Banco reserva-se o direito de proceder a respectiva correcção sem que para tal seja necessária qualquer autorização expressa do Titular da(s) Conta(s) em causa.

vi. Extravio, Furto ou Roubo

1. Em caso de extravio, furto ou roubo do cartão, o Titular deverá avisar, logo que tome conhecimento o Banco, devendo confirmar o facto com recurso aos canais descritos no Ponto XVII.

2. Em caso de furto ou roubo, deverá ser feita participação as autoridades policiais, e enviada ao Banco uma fotocópia ou duplicado da mesma. O ónus da prova da comunicação ao Banco cabe exclusivamente ao Titular do cartão.

3. O Banco e as Redes de Pagamento Internacionais ligadas ao cartão (ex. VISA) accionarão os mecanismos necessários ao impedimento do uso fraudulento do cartão.

4. O Banco responsabiliza-se integralmente pelos movimentos efectuados após a referida comunicação, não aplicando, neste caso, qualquer franquia, não sendo, no entanto, reembolsados os pagamentos resultantes de utilização fraudulenta ou não autorizada do cartão, por negligência do Titular.

X - Informações e reclamações

1. A pedido do Cliente, o Banco disponibiliza nas suas Agências informação referente as transacções efectuadas nas Contas do Cliente e seus correspondentes saldos.

2. Adicionalmente, o Cliente tem também acesso ao histórico de transacções nas contas de que é Titular junto do Banco e através das funcionalidades disponibilizadas nos Canais Bancários Electrónicos do Banco.

3. O Cliente deve apresentar qualquer reclamação ao Banco, por transacções efectuadas nas contas de que é Titular ou qualquer outro motivo ligado aos Serviços Bancários contratados.

XI - Juros, Taxas, Limites, Preços e Comissões

1. Os fundos depositados em contas a ordem, bem como os usados pelo Cliente como crédito vencerão juros a taxas variáveis ou fixas, de acordo com o estipulado no Preçário do Banco ou em acordo específico entre o Cliente e o Banco.

2. O Banco reserva-se o direito de alterar as taxas de juros, activas ou passivas, bem como o valor das comissões, taxas ou de outros encargos acordados na data da contratação dos produtos e serviços; nomeadamente, se se verificarem modificações das condições do respectivo mercado ou das disposições legais que regulam a matéria.

3. As alterações referidas no parágrafo anterior serão comunicadas ao Cliente por meio passível de demonstração probatória, ou afixadas ou disponibilizadas nas Agências do Banco, ou nos Canais Bancários Electrónicos, conforme mais apropriado, de acordo com o Preçário em vigor, considerando-se aceites por aquele na falta de



oposição escrita no decurso dos 30 dias seguintes a sua comunicação, afixação ou disponibilização.

4. As informações sobre os encargos (comissões, impostos, direitos, penalizações e outros) que aplicamos em relação aos Produtos e Serviços do Banco, estão contidas na tabela de comissões, que se encontra na tabela de preços (brochura) que publicamos, e é válida e vinculativa de 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de cada ano, salvo indicação em contrário.

5. Poderão ser cobradas ao cliente taxas adicionais pela utilização de uma ATM no estrangeiro.

6. Todas as taxas de juros são cotadas “*per annum*” (por ano).

7. O Banco nunca deverá cobrar ao cliente juros acima do que é permitido por lei.

8. Em caso de pagamento por parte do Banco, os juros são calculados sobre o saldo diário na Conta do cliente e pagos mensalmente, ou de outra forma, conforme acordado com o Banco.

9. O Banco não pagará juros sobre qualquer Conta, salvo se o pagamento for especificado como uma característica desse Produto específico. O Banco, poderá alterar as taxas de juros que paga ao cliente, ao seu critério e de acordo com as condições circunstanciais do mercado e, qualquer alteração entra em vigor até 30 dias após comunicação ao cliente.

Assinatura Digitalizada

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

XII - Prevenção E Combate Ao Branqueamento De Capitais E Financiamento Ao Terrorismo

1. O Banco poderá encerrar a conta de depósitos a ordem, bem como cessar a relação de negócios ou facilidade(s) com efeitos imediatos, nos termos da lei, nas seguintes situações:

a) Caso o Cliente participe, de qualquer modo, numa transacção considerada como de branqueamento de capitais;

b) Caso o Banco tenha conhecimento que o Cliente utilizou ou pretenda utilizar as receitas de qualquer empréstimo para o financiamento de actividades de qualquer pessoa, ou entidade, que esteja incluída na lista de sanções internacionais ou num país que esteja sujeito a quaisquer sanções internacionais, na medida em que esse financiamento possa ser proibido por qualquer autoridade sancionatória internacional.

c) "Sanções" significa o comércio, as sanções económicas ou financeiras, leis, regulamentos, embargos ou medidas restritivas impostas, administrados ou forçados ao longo do tempo por uma autoridade de Sanções.

2. O Cliente obriga-se a indemnizar o Banco nos casos em que os fundos existentes na sua conta a ordem sejam bloqueados e/ou congelados.

3. 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 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.

XIII – Tratamento e Protecção de Dados Pessoais

1. O Banco, é o responsável pelo tratamento dos dados pessoais fornecidos pelo Cliente, no âmbito da sua relação com o Banco. Neste sentido, o Banco poderá proceder a recolha, registo conservação, utilização, comunicação e demais operações de tratamento informático, por meios automatizados e/ou não automatizados dos dados pessoais fornecidos no âmbito da relação com o Banco, tendo como fundamento o



estabelecimento/execução de uma relação contratual entre o Cliente e o Banco.

Sempre que o Cliente forneça dados pessoais relacionados com outras pessoas (incluindo, mas não limitado a, signatários da conta, accionistas, directores executivos, administradores e beneficiários), o Cliente deve:

- a) estar devidamente autorizado a prestar ao Banco esses dados pessoais;
- b) se necessário, deverá ter obtido o consentimento dessas pessoas para o tratamento dos dados pessoais (incluindo para a transferência transfronteiriça de dados pessoais); e
- c) estar autorizado para receber quaisquer informações ou avisos de privacidade do Banco em nome dessa outra pessoa.

2. O Banco garante ao Cliente o exercício dos seus direitos de acesso, de rectificação, actualização e eliminação, e de oposição ao tratamento nos casos previstos na lei.

3. Os dados pessoais do Cliente serão apenas tratados no âmbito das finalidades determinadas, não sendo utilizados pelo Banco para finalidades distintas daquelas que motivaram a recolha dos dados e sendo solicitado o consentimento do Cliente, sempre que tal seja exigido pela legislação em vigor.

Neste contexto, os dados pessoais serão tratados pelo Banco, directamente e/ou através de entidades subcontratadas para o efeito, para efeitos de cumprimento de obrigações legais/regulatórias e contratuais, ou mediante o consentimento expresso do Cliente. O Banco tratará os dados nomeadamente para:

- a) O conhecimento das responsabilidades e do cumprimento de obrigações contratualmente emergentes para qualquer das Partes;
- b) A gestão de contactos e a concretização das instruções do Cliente;

c) Criação de um registo das instruções transmitidas pelo Cliente, incluindo as comunicações mantidas por telefone ou e-mail, destinado quer ao esclarecimento de dúvidas, quer a sua apresentação em juízo em caso de litígio, ou sempre que solicitado por qualquer entidade judicial;

d) Cumprimento de obrigações legais;

e) Realização de análise estatística assim como outras que tenham como finalidade identificar potenciais mercados e tendências, (incluindo a melhoria dos produtos e serviços existentes bem como o desenvolvimento de novos produtos e serviços). Mediante o seu consentimento expresso, os seus dados pessoais poderão ser tratados para efeitos de realização de acções promocionais e de marketing directo do Banco.

4. O Banco conserva os dados pelo período estritamente necessário para a prossecução das finalidades que determinaram a sua recolha (sendo como tal em geral conservados durante o período de tempo pelo qual o Cliente mantenha a sua relação com o Banco), excepto se outros períodos de conservação forem exigidos pela legislação aplicável e para cumprimento de obrigações legais.

5. No decorrer da sua actividade, o Banco poderá comunicar ou transmitir os dados pessoais do Cliente a entidades subcontratadas pelo Banco (ao abrigo de um Contrato escrito celebrado para o efeito com o Banco), bem como a qualquer sociedade ou agrupamento complementar de empresas que com o Banco se encontre em relação de domínio ou de Grupo, ou que seja por ele controlada ou participada, em cumprimento da legislação aplicável.

As entidades a quem são comunicados os dados pessoais, nos termos do número anterior, poderão utilizar os mesmos, designadamente para actualização dos respectivos registos de Clientes.

O Banco poderá tratar dados pessoais a partir de fontes públicas para efeitos de concessão de



crédito, controlo de fraude e Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo.

O Banco poderá ainda transmitir os dados pessoais do Cliente, bem como qualquer informação referente a(s) sua(s) conta(s), a entidades reguladoras ao abrigo das obrigações legais a que esteja sujeito e nos termos das disposições legais e regulamentares que lhe são aplicáveis.

6. O Banco poderá comunicar os dados do Cliente para entidades subcontratadas localizadas fora de Moçambique, garantindo sempre a protecção dos dados pessoais do Cliente, sendo celebrados contratos adequados com a entidade em questão. Se necessário, será obtido o seu consentimento prévio para o efeito.

7. Fora do país onde os produtos e serviços são facultados, ainda que os referidos países não possuam as mesmas leis de protecção de dados que o país em que os produtos ou serviços são facultados, o Banco solicitará a parte receptora que concorde com as políticas de privacidade vigentes em Moçambique;

8. Pela partilha da sua Informação Pessoal com os provedores do Banco de serviços terceirizados e empresas de seguros, localmente e fora do país em que os produtos ou serviços forem fornecidos. O Banco solicita as pessoas que prestam serviços, incluindo as empresas de seguros, que concordem com as políticas de privacidade se necessitarem de acesso a quaisquer Informações Pessoais para cumprirem as suas obrigações; e dentro do Grupo.

9. O cliente reconhece que o Banco é obrigado por várias leis, incluindo, sem restrição, a Lei de Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo, a recolher algumas das suas Informações Pessoais e concorda em partilhar estas informações.

10. O cliente tem direito a consulta das práticas de processamento de informação e respectivas declarações de privacidade do Banco e do Grupo. Estas declarações estão disponíveis nos websites

do grupo ou alternativamente podem ser obtidas mediante solicitação do cliente.

11. Se não estiver seguro da sua posição fiscal ou legal, porque a sua Informação Pessoal é processada em países que não o país onde reside, deve obter aconselhamento independente.

XIV -Término da relação entre o cliente e o Banco

1. O Cliente, não pode ceder ou transferir quaisquer dos seus direitos ou obrigações (deveres) constantes no presente Acordo sem o consentimento prévio do Banco e por escrito.

2. Se decidir encerrar a sua Conta, o cliente deverá dirigir-se a sua agência com um comprovativo da sua identidade e, se aplicável, uma resolução em conformidade com as estruturas de governação da Empresa.

3. Se o cliente encerrar a sua Conta, esta deverá estar em total conformidade com a Lei de Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo antes de poder retirar o seu dinheiro da Conta.

4. O Banco poderá encerrar a Conta do cliente através de uma notificação por escrito por qualquer meio, incluindo por via electrónica (Aviso de Rescisão), se;

a) crer ou suspeitar que está a ser utilizada de forma fraudulenta, negligente, ilegal, ou para actividades de branqueamento de capitais, ou para o financiamento de actividades de terrorismo e outras actividades relacionadas;

b) crer ou suspeitar que a Operação da Conta do cliente beneficia directa ou indirectamente uma Entidade Sancionada;

c) a conta estiver sem saldo e em inactividade há mais de pelo menos 6 meses;

d) for notificado que é uma Entidade Sancionada; ou



e) tiver de o fazer por quaisquer outras razões legais.

5. Se o Banco encerrar a sua Conta, poderá exigir o reembolso de qualquer montante que lhe seja devido. O cliente deverá pagar quaisquer montantes em dívida até a data indicada no Aviso de Rescisão.

6. O Banco, notificará o cliente por escrito por qualquer meio, incluindo por via electrónica, se crer que o cliente já não está a utilizar a sua Conta. Dar-se-á ao cliente a oportunidade de recomeçar a utilizar a sua Conta, e, se não recomeçar a utilizá-la novamente, o Banco irá encerrar.

7. Se a Conta for encerrada, deve imediatamente:

a) Destruir o seu Cartão em pedaços para que não possa ser novamente utilizado. Se não destruir o seu Cartão, será responsável por todas as Transacções que forem feitas com recurso ao Cartão após o encerramento da sua Conta; e

b) Destruir todos os cheques não utilizados para que não possam vir a ser utilizados. Se não destruir os cheques não utilizados, o Banco, não será responsável por quaisquer perdas ou danos sofridos por qualquer pessoa caso estes cheques sejam utilizados de forma fraudulenta.

XV - Disposições finais

i. Responsabilidades do Banco

O Banco não será responsável por perdas causadas por circunstâncias fora da vontade do Banco, tais como:

1. Força Maior, incluindo, desastres e catástrofes naturais, guerras e distúrbios civis ou militares;
2. Greves;
3. Decisões de Órgãos de Soberania;
4. Pelo acesso por pessoas não autorizadas de cartões de débito e seus PIN's, nos casos em que tal acesso seja resultado de acção dolosa e/ou negligente por parte do titular;

5. Acesso por pessoas não autorizadas aos elementos de credenciação do Cliente para os Canais Bancários Electrónicos, quando este resulte de acção dolosa e/ou negligente por parte do titular;

6. Instruções recebidas que contrariam as Leis nacionais e internacionais em vigor;

7. Deficiente Segurança de computadores usados pelo Clientes, como por exemplo, sistemas operativos obsoletos ou desactualizados, falta de programas antivírus. Falta de “firewalls”;

8. Acesso indevido por pessoas não autorizadas a terminal de telemóvel do Cliente, bem como a dados de credenciação para acesso ao “Mobile Banking”;

ii. Alterações das Condições Gerais de Serviços Bancários

As presentes Condições Gerais podem ser alteradas a qualquer momento, por iniciativa do Banco. As referidas serão comunicadas ao Cliente, ou afixadas ou disponibilizadas nas Agências do Banco, ou nos Canais Bancários Electrónicos, conforme mais apropriado, considerando-se aceites por este na falta de oposição escrita no decurso dos 15 dias seguintes a sua comunicação, afixação ou disponibilização.

XVI - 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 foro do tribunal da cidade de Maputo, com expressa renúncia a qualquer outro.

XVII - Reclamações de clientes

Em caso de dúvida ou reclamação sobre a sua Conta, o cliente pode contactar sob a forma verbal ou escrita, nas respectivas agências ou noutras formas de representação, através de formulário físico ou electrónico, podendo ainda apresentá-las através de correio electrónico, pelo endereço: linhadocliente@standardbank.co.mz formulário



disponível no sítio de internet do Banco, telefone ligando para a Unidade de Atendimento ao Cliente, pelo contacto 800 412 412 ou qualquer outro canal disponível para o efeito.

Em caso de insatisfação com a resolução apresentada para a sua reclamação, o cliente pode submeter as suas questões para as entidades de protecção ao consumidor seguintes:

- a) O Banco de Moçambique;
- b) Os Centros de Arbitragem;
- c) As Associações de Consumidores;
- d) O Instituto do Consumidor; e
- e) Tribunais.

XVIII - Endereço para notificações

1. O seu endereço físico (rua) no seu formulário de adesão é o seu endereço escolhido para receber quaisquer avisos legais e documentos. Deve notificar imediatamente o Banco em caso de alteração do seu endereço.

2. O Banco, pode optar por enviar avisos que não sejam de natureza legal, relativamente a Conta do cliente, para o endereço de correio electrónico, se existir, o mesmo tiver indicado no seu formulário de pedido ou para o endereço postal que tiver indicado no seu formulário de pedido.

3. O Banco assumirá que o cliente recebeu qualquer aviso que lhe enviamos no prazo de 14 (catorze) dias após o envio, ou no mesmo dia, se for entregue pessoalmente ou enviado por fax-mail ou correio electrónico.

4. O Cliente deve notificar o Banco imediatamente sobre qualquer alteração de endereço.

5. Escolhemos como nosso endereço para efeitos de processos e avisos jurídicos, para o qual todos os processos e avisos decorrentes ou em ligação com o presente Acordo, a sua violação ou a rescisão podem ser validamente notificados ou entregues ao Banco, o seguinte: **Sede do Standard Bank Av. 10 de Novembro, 420 Maputo,**

Moçambique, a Atenção de: Direcção de Assuntos Jurídicos.