

## CARTÕES DE DÉBITO / DEBIT CARDS

NOME DO CLIENTE / CUSTOMER'S NAME: \_\_\_\_\_

DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO (TIPO/NÚMERO) / IDENTIFICATION (TYPE/NUMBER): \_\_\_\_\_

MORADA / ADDRESS: \_\_\_\_\_

CONTACTO / CONTACT: \_\_\_\_\_

EMAIL / EMAIL: \_\_\_\_\_

NÚMERO DA CONTA / ACCOUNT NUMBER: \_\_\_\_\_ MOEDA / CURRENCY \_\_\_\_\_ BALCÃO / BRANCH \_\_\_\_\_

### 1. TIPO DE CLIENTE / TYPE OF CLIENT

PARTICULAR / PERSONAL

EMPRESA / CORPORATE

### 2. PEDIDO DE CARTÃO / CARD REQUEST

CARTÃO NOVO / NEW CARD

2ª VIA DE CARTÃO / CARD REISSUE

PERSONALIZADO / CUSTOMIZED

NÃO PERSONALIZADO / NOT CUSTOMIZED

CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO / TERMS OF USE:

SUPORTE DE PAPEL / PAPER MEDIA

SUPORTE DIGITAL / DIGITAL MEDIA

DATA/ DATE: \_\_\_\_\_

ASSINATURA DO CLIENTE / CUSTOMER'S SIGNATURE: \_\_\_\_\_

### 3. ENTREGA DE CARTÃO / CARD DELIVERY

CARTÃO NOVO / NEW CARD

CARTÃO CAPTURADO / CAPTURED CARD

Nº DO CARTÃO / CARD NUMBER: \_\_\_\_\_

DATA/ DATE: \_\_\_\_\_

ASSINATURA DO CLIENTE / CUSTOMER'S SIGNATURE: \_\_\_\_\_

### 4. PEDIDO DE RECUPERAÇÃO DE CARTÃO / REQUEST FOR CAPTURED CARD RECOVERY

CARTÃO CAPTURADO / CAPTURED CARD

Nº DO CARTÃO / CARD NUMBER: \_\_\_\_\_

LOCAL DE CAPTURA DE CARTÃO / LOCAL OF THE CARD CAPTURE: \_\_\_\_\_

DATA/ DATE: \_\_\_\_\_

ASSINATURA DO CLIENTE / CUSTOMER'S SIGNATURE: \_\_\_\_\_

ATENDIDO POR / ATTENDED BY: \_\_\_\_\_ AUTORIZADO POR / AUTHORIZED BY: \_\_\_\_\_

**1. Conceito**

- 1.1. Os cartões regulados nestas Condições, são propriedade do Banco, emitidos no âmbito da Rede VISA, assistindo-lhe o direito de exigir a sua restituição e de o reter nos casos previstos nestas condições e na Lei.
- 1.2. O cartão de débito do Banco, constitui um meio de pagamento válido no âmbito da Rede VISA, permitindo ao titular a aquisição em qualquer estabelecimento aderente àquela rede, de bens e ou serviços, bem como a operações de levantamento de dinheiro nos caixas automáticos (ATM) da mesma rede. A validade deste cartão estende-se à Rede PONTO 24.
- 1.3. Os Cartões de Débito são um meio de pagamento pessoal e intransmissível, com utilização nacional e internacional, que permitem a movimentação da Conta DO, mediante validação das transacções através da digitação do Número de Identificação Pessoal (PIN)
- 1.4. Os Cartões de Débito permitem efectuar compras, levantamentos, pagamentos de serviços e outras operações em ATM ligada as redes VISA e PONTO 24, em Moçambique e , no exterior, em ATM ligada à Rede VISA e compras em Terminais de Pagamento Automático (POS), associados às mesmas redes.

**2. Emissão**

- 2.1. A emissão do cartão dependerá sempre de solicitação prévia do seu futuro titular e da aprovação da mesma pelo Banco.
- 2.2. O Cartão é emitido em nome de uma pessoa singular, adiante designada por Titular, cujo nome é gravado no cartão, e caso se trate de conta em regime de solidariedade, o cartão pode ser emitido a favor de qualquer dos co-titulares da conta.
- 2.3. O Titular obriga-se a comunicar ao Banco sobre quaisquer circunstâncias que afectem a sua capacidade de cumprimento do disposto no presente contrato.
- 2.4. 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.
- 2.5. O titular compromete-se a não entregar o cartão e nem, a qualquer título, permitir a sua utilização por terceiros ainda que seu mandatário, fazendo uso do mesmo, de forma rigorosamente pessoal, directa e exclusiva.
- 2.6. Sempre que, e não obstante o consignado no parágrafo anterior, o cartão seja utilizado por pessoa diferente do titular, presume-se que tal utilização seja feita sob inteira responsabilidade

deste, se houver concurso deste para ocorrência do evento, a título doloso ou negligente.

- 2.7. Pela emissão do Cartão e por cada ano de vigência deste contrato, será aplicado o preçário em vigor no Banco.

**3. Medidas de Segurança**

- 3.1. Os Cartões de Débito são propriedade do Banco, e este pode exigir a sua restituição, por razões de segurança ou nos demais casos previstos nestas condições e na Lei, nomeadamente em virtude do encerramento da Conta DO ou de morte do titular, interdição ou incapacidade do(s) Titular(es) e/ou quando se verifique a sua indevida e/ou inadequada utilização pelo(s) titular(es).
- 3.2. O titular obriga-se a (i) assinar o cartão logo após a sua recepção, mesmo que não tenha o propósito de o utilizar de imediato; (ii) não divulgar ou revelar o Número de Identificação Pessoal (PIN) a quaisquer terceiros, nem por qualquer forma torna-lo acessível ao conhecimento de terceiros, bem como, a tomar as medidas necessárias para garantir a segurança do cartão de modo a não permitir a sua utilização por terceiros, assumindo inteira responsabilidade pelos danos resultantes de eventual acesso e utilização abusivos ou fraudulentos do cartão em consequência da violação, ainda que negligente, dessa obrigação.
- 3.3. O titular obriga-se ainda a memorizar o seu Número de Identificação Pessoal (PIN), abstendo-se de o registar, quer directamente, quer por qualquer outra forma ou meio que seja inteligível ou de algum modo acessível por terceiro e, especialmente, no próprio cartão ou em objecto que habitualmente guarde ou transporte conjuntamente com o cartão.
- 3.4. Caso não sejam observadas as medidas precaucionárias mencionadas no número anterior, o titular será sempre responsável pelas transacções ocorridas naquelas condições.

**4. Serviço de Alerta de SMS**

- 4.1. Como forma de salvaguardar o titular, o cartão encontra-se, a partir da data da sua activação, automaticamente associado ao Serviço de Alertas de SMS (o “Serviço”), excepto se o titular dele prescindir expressamente, não obstante a faculdade do titular poder, em momento posterior, aderir ao Serviço, mediante o preenchimento de um formulário próprio e sua posterior entrega no Banco.
- 4.2. O Serviço é um mecanismo de controlo e de

alerta disponibilizado pelo Banco ao titular do cartão, nos termos do qual e de forma automática, o titular é informado por mensagem de texto (“SMS”), de quaisquer transacções efectuadas com o cartão que alterem a situação líquida da conta associadas àquele cartão.

4.3. Pelo Serviço serão cobrados os encargos previstos no Preçário em vigor no Banco e na periodicidade respectiva.

4.4. O Serviço manter-se-á operacional pelo mesmo tempo de validade do cartão, salvo se o titular dele prescindir expressamente, em momento anterior ou se, nas mesmas condições, for suspenso, por qualquer motivo, pelo Banco. Em qualquer circunstância, o Serviço deverá ser considerado cancelado, simultaneamente, ao momento de cancelamento do cartão.

4.5. Os alertas serão associados e enviados automaticamente para o número de celular, de uma das operadoras de telefonia móvel nacionais, ou estrangeiras, caso o titular resida fora da jurisdição Moçambicana, fornecido pelo titular no formulário de abertura de conta, excepto se este indicar expressamente outro número pelos meios disponíveis.

4.6. O titular é responsável pela autenticidade dos dados fornecidos ao Banco, para efeitos de confirmação das transacções, bem como pelo uso adequado do aparelho para o qual os alertas são enviados.

4.7. O Banco é responsável pela conformidade do Serviço, no âmbito das circunstâncias que estão dentro do seu controlo razoável, não obstante, o Banco não assumirá quaisquer responsabilidades decorrentes de: (i) Deficiências técnicas dos provedores de telefonia móvel que impossibilitem ou retardem a recepção de alertas; (ii) Alertas enviados e não verificados pelo titular, por acto ou omissão seus ou por acto de terceiro não imputável ao Banco; (iii) Em geral, quaisquer circunstâncias imprevisíveis para o Banco e fora do seu controlo razoável. Para o efeito, caberá ao Banco o ónus de investigar e comprovar que determinada circunstância estava fora do seu controlo razoável.

## 5. Transferência de Fundos

5.1. A transferência de fundos através de ATMs para uma conta do Titular ou de terceiro realizar-se-á sob responsabilidade do Titular do cartão, que deverá assegurar que digitou correctamente os elementos de identificação da conta para onde deseja transferir os fundos, assim como a respectiva importância.

## 6. Perda, Roubo ou Extravio e Operações Não Autorizadas

6.1. Em caso de perda, furto, roubo ou utilização fraudulenta do cartão, o Cliente deverá solicitar de imediato o seu cancelamento, através da linha de apoio ao Cliente, bem como notificar por escrito o Banco de tal facto, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, a contar da data de tomada de conhecimento, e apresentar queixa às autoridades policiais, enviando cópia da referida participação ao Banco, dentro dos 10 (dez) dias subsequentes.

6.2. Feita a notificação, nos termos do número anterior, serão accionados os mecanismos necessários ao impedimento do uso abusivo e fraudulento do cartão.

6.3. O Banco responsabiliza-se pelos movimentos efectuados após a comprovada comunicação, efectuada nos termos do número anterior, não aplicando, neste caso, qualquer franquia.

6.4. O(s) Titular(es) não pode(m) exigir ao Banco a revogação ou responsabilização por uma ordem por ele(s) legitimamente dada através do cartão.

6.5. Sem prejuízo de adoptar as medidas que entender convenientes, o Banco não pode, em circunstância alguma ser responsabilizado pela eventual impossibilidade de utilização dos caixas automáticos ou dos terminais de pagamento automático, pela não aceitação do cartão em qualquer estabelecimento, por deficiências de atendimento ou inoperacionalidade de equipamentos ou redes de transmissão de dados, nem pela má qualidade dos bens e/ou serviços obtidos através da utilização do referido cartão ou quaisquer outros incidentes que decorram da relação entre o Titular e o estabelecimento ou proprietário do terminal de pagamento automático.

6.6. No caso de se constatar que, a impossibilidade de utilização do cartão, bem como os incidentes tenham resultado em perdas de dinheiro para o cliente e desde que, não haja da parte deste, acto doloso ou negligente, o Banco deverá assumir a responsabilidade de ressarcir ao cliente pelas perdas sofridas.

6.7. O Banco não poderá ser responsabilizado pelas limitações técnicas ou recusas de utilização no estrangeiro, designadamente, resultante de normas e limites localmente estabelecidos pelo Banco de Moçambique ou qualquer outra entidade com competência para o efeito, nem pela cobrança de taxas ou comissões locais, de qualquer natureza, devendo o titular informar-

se previamente das respectivas condições de utilização do cartão.

## 7. Preçário

7.1. Pela Titularidade, emissão e/ou utilização do Cartão de débito serão devidas as comissões, taxas e demais encargos previstos no Preçário Completo do Banco, em cada momento.

## 8. Transacções no Estrangeiro

8.1. As transacções efectuadas no estrangeiro, incluindo aquelas efectuadas por canais remotos tais como sites de internet ou similar, serão debitados pelo contravalor em Metical ao câmbio aplicado pela VISA para a moeda da transacção, acrescido de uma sobretaxa de correcção cambial para as transacções VISA prevista no preçário do Banco, conforme permitido pelo Acordo VISA.

## 9. Reclamações

9.1. Qualquer reclamação do Titular relativamente a um movimento efectuado com o cartão deverá ser apresentada ao Banco com a maior brevidade possível, juntando-se à reclamação, cópias de facturas ou outros comprovativos destinados ao Titular do Cartão.

9.2. O acesso aos serviços de reclamações é gratuito e as reclamações podem ser apresentadas, sob a forma verbal ou escrita, conforme o caso, através dos seguintes canais:

- Livro de reclamações, nas Agências bancárias;
- Atendimento telefónico: +258 21 320 760
- Correio eletrónico:

[suporte.ao.cliente@firstcapitalbank.co.mz](mailto:suporte.ao.cliente@firstcapitalbank.co.mz)

9.3. As reclamações apresentadas sob a forma verbal, quer por telefone ou presencialmente, serão sempre gravadas ou reduzidas a escrito, respectivamente.

9.4. O Banco responderá às reclamações no prazo legal de 30 dias de calendário, contados da data da sua recepção, prorrogável justificadamente, por mais 10 dias de calendário.

9.5. Se o tratamento e resposta a reclamação depender da intervenção e diligência de entidades que estejam fora da jurisdição moçambicana, o prazo será dilatado para 120 dias de calendário, contados da data da recepção, prorrogável, justificadamente, por mais 10 dias de calendários.

9.6. Nos casos da prorrogação a que se referem os números 9.4 e 9.5, o Banco comunicará previamente os fundamentos ao cliente, sem prejuízo do direito que lhe assiste de a qualquer momento solicitar a prestação de informação sobre o estado de suas reclamações.

9.7. O cliente, quando discorde da resposta ou tratamento dado pelo Banco às suas reclamações

ou quando as suas reclamações não sejam tratadas ou respondidas nos prazos mencionados nos números 9.4 e 9.5, goza do direito de recorrer ao Banco de Moçambique através do Departamento de Supervisão de Conduta ou outras instâncias competentes de resolução de conflitos em Moçambique, tais como os Centros de Arbitragem, Conciliação e Mediação de Conflitos, as Associações de Consumidores, o Instituto do Consumidor e aos Tribunais Judiciais.

## 10. Limitações de Utilização

10.1. As transacções de débito (i) são movimentadas directamente através da Conta DO, (ii) terão data-valor do dia da realização da operação e (iii) estão limitadas pelo saldo disponível da referida conta, bem como dos limites diários previstos para o produto quer no canal POS e/ou ATM.

## 11. Bloqueio e Retenção do Cartão

11.1. Em caso de uso abusivo do cartão, o Banco poderá cancelá-lo e exigir a sua imediata devolução, resolvendo o presente contrato, sem aviso prévio, dentro do período de validade. O ónus da prova do uso abusivo do cartão por parte do seu Titular cabe exclusivamente ao Banco.

11.2. Em outras situações, o Banco poderá cancelar o cartão dentro do período de validade e proceder à denúncia do presente contrato, desde que comunique essa intenção ao Titular com pré-aviso de 7 (sete) 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, permanecendo o Titular responsável por todas as utilizações efectuadas com o cartão, até ao momento da recepção deste pelo Banco.

## 12. Período de Reflexão

12.1. O Titular tem o direito de revogar o presente contrato no prazo de 7 (sete) dias a contar da respectiva subscrição, mediante carta registada com aviso de recepção, dirigida ao Banco, sem quaisquer encargos, salvo os que resultem do cumprimento de obrigações fiscais.

## 13. Validade

13.1. O cartão terá o prazo de validade nele inscrito (em regra, de três (3) anos para cartões personalizados e um (1) ano para cartões não personalizados), não podendo ser utilizado após o último dia do mês nele mencionado.

13.2. O Banco poderá proceder à renovação automática do cartão, desde que o Titular a isso não se oponha no decurso dos 30 (trinta) dias que precedem o respectivo prazo de validade.

#### 14. Idioma e Comunicação

- 14.1. Quaisquer comunicações ou notificações efetuadas ao abrigo das presentes condições são redigidas na língua portuguesa, salvo indicação expressa do titular em contrário.
- 14.2. As comunicações escritas dirigidas pelo Banco ao Titular serão sempre enviadas para as moradas constantes da ficha de informação, presumindo-se tais comunicações como recebidas, salvo prova em contrário, no dia posterior ao do registo ou no primeiro dia útil seguinte.
- 14.3. O Titular obriga-se a informar ao Banco qualquer alteração de morada ou de quaisquer outros dados que tenham sido por si transmitidos anteriormente ao Banco.
- 14.4. A falsidade ou erro/lapso constantes de quaisquer elementos, documentos ou informações prestados ou entregues ao Banco pelo Titular, ou por quaisquer pessoas agindo por conta e em representação deste, não serão oponíveis ao Banco, nem poderá este ser responsabilizado por danos decorrentes de tal falsidade, erro/lapso, em particular da aceitação e utilização dos elementos ou documentos transmitidos ou das informações prestadas.

#### 15. Cópia das Condições de Utilização

- 15.1. Durante a vigência do Contrato, o Titular pode, a qualquer momento, solicitar ao Banco, nova cópia do Contrato, em papel ou em qualquer outro suporte duradouro.

#### 16. Alterações

- 16.1. O Banco pode alterar as presentes Condições, comunicando tal facto ao Titular, com pelo menos 60 (sessenta) dias de antecedência sobre a data que defina para a entrada em vigor das referidas alterações. O Banco considerará toda e qualquer alteração aceite pelo Titular desde que este não a conteste no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da data do envio da respetiva comunicação.
- 16.2. Após ter sido notificado das alterações, o Titular pode denunciar o mesmo imediata e gratuitamente, desde que comunique, por escrito,

a sua decisão ao Banco, mediante carta registada com aviso de receção, no prazo de 60 (sessenta) dias.

#### 17. Resolução

- 17.1. Qualquer das Partes pode, a todo o momento, resolver as presentes Condições, desde que comunique a sua intenção à contraparte, no prazo de 30 (trinta) dias, em relação à data pretendida.
- 17.2. O Banco pode resolver as presentes Condições em caso de falta de pagamento pelo Titular de quaisquer quantias devidas ao Banco em virtude da utilização de qualquer cartão de débito.
- 17.3. Para além do disposto no número anterior, o Banco poderá resolver o Contrato, em qualquer momento, mediante comunicação escrita ao Titular, sempre que:
  - 17.3.1. O Titular promova uma utilização abusiva do cartão de débito ou permita que terceiros o utilizem;
  - 17.3.2. O Titular, por qualquer forma, deixe de cumprir as obrigações para si resultantes da utilização do cartão de débito, designadamente as emergentes das presentes Condições;
  - 17.3.3. O cartão de débito tenha sido bloqueado, nos termos do número 11;
  - 17.3.4. O Titular incumpra as recomendações de segurança de utilização do cartão de débito;
  - 17.3.5. O Titular seja declarado interdito, inabilitado ou insolvente.

#### 18. Aceitação das Condições de Utilização

- 18.1. Li/Lemos a totalidade das cláusulas que constituem as presentes condições de utilização e declaro(amos) aceitá-las na íntegra e autorizar o tratamento automatizado dos elementos constantes nas mesmas.
- 18.2. Tomei(amos) conhecimento da totalidade das cláusulas que constituem as presentes condições de utilização e declaro(amos) compreender o respectivo conteúdo e aceitá-las nos seus exactos termos, observando na íntegra os limites impostos pelo Banco de Moçambique.

Assinatura do Titular

Assinatura do Banco

DATA: 

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