

Entre o **FNB Moçambique, S.A.**, sociedade anónima com sede na Avenida 25 de Setembro, número 420, Prédio JAT I, 1.º andar, na Cidade de Maputo, doravante designada como FNB ou Banco e o Cliente devidamente identificado no formulário em anexo às presentes condições particulares, é celebrado o **Contrato de Adesão e Utilização do serviço Online Banking**, disponibilizados pelo Banco, que será regulado pelas condições constantes das cláusulas seguintes, seus anexos e eventuais adendas que farão parte dos mesmos, pelas Condições Gerais de Abertura de Conta e Adesão aos Serviços Bancários e pela legislação aplicável vigente na República de Moçambique:

### **1. Objecto**

O presente Contrato regula as Condições Particulares de adesão do serviço de Online Banking designado FNB Online e, em relação a qualquer questão que aqui não se encontre expressamente regulada, aplicam-se os demais termos e condições previstos nas Condições Gerais de Abertura e Adesão aos Serviços Bancários.

### **2. Conceitos Gerais**

Para efeito das presentes condições particulares, devem ser tidos em conta os seguintes conceitos:

a) **Cliente** - Pessoa Singular, Colectiva ou equiparada, que por si ou por meio dos seus representantes legais, estabeleceu com o Banco um contrato de depósito, também denominado Cliente, ao abrigo dos presentes termos e Condições.

b) **Código do Utilizador** – É o nome de identificação, único, pessoal e intransmissível, constituído por um número mínimo de 4 (quatro) e um máximo de 10 (dez) caracteres alfanuméricos, que o FNB envia para o e-mail do Cliente (indicado na ficha de adesão) para que possa aceder ao Online Banking do FNB;

c) **Gestores** – São as pessoas singulares que têm poderes de movimentação das contas bancárias do Cliente a débito, nos termos do Contrato de Abertura de Conta e Adesão aos Serviços Bancários em vigor entre as Partes.

d) **FNB Online**– Acesso disponibilizado através de um sistema de comunicação e navegação conhecido por browser usando a rede Internet, através do qual o Cliente pode obter informações e dar instruções na conta bancária da qual é titular.

e) **OTP (One-time password)**: Um código numérico temporário, enviada por SMS para o dispositivo móvel do Cliente sempre que este efectuar transacções que carecem de autenticação pelo Online Banking.

f) **Password ou Palavra-Chave**: É uma combinação segura de letras, números e símbolos, única,

pessoal e intransmissível constituída por um número mínimo de 8 (oito) e máximo de 34 (trinta e quatro) caracteres, que o FNB envia para o endereço electrónico que o Cliente indicou no Formulário de Subscrição, e que deverá obrigatoriamente ser alterado pelo Cliente após o primeiro acesso ao serviço.

g) **Utilizadores** – São as pessoas singulares autorizadas pelo Cliente e que possuem a aceder e movimentara conta na qualidade de Gestores, Operadores ou Supervisores.

### **3. Celebração, Modificação, Cessação do Serviço**

3.1. A subscrição do serviço FNB Online é efectuada pelo preenchimento do formulário próprio em anexo ao Contrato, e aceitação, por meio de assinatura, das presentes Condições Particulares, em qualquer agência do FNB, bem como pela plataforma online, ou outro local disponível para o efeito, pelo Cliente ou outras pessoas legalmente autorizadas a representar o mesmo.

3.2. O Cliente pode alterar as condições de acesso e utilização ao FNB Online, por notificação ao FNB pelos meios de comunicação a cada momento disponibilizados pelo Banco e mediante o preenchimento do formulário próprio para o efeito.

3.3. Ao Banco reserva-se o direito de alterar as presentes Condições Particulares, devendo para o efeito comunicar ao Cliente e por escrito ou outro meio adequado com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data de entrada em vigor das referidas alterações podendo ser com suporte electrónico, através do envio de mensagem de correio electrónico para o endereço de email declarado no momento de abertura da conta bancária ou em momento posterior, expressamente para esse efeito; em suporte papel, através de envio de correspondência para a última morada declarada pelo Cliente; ou com recurso a SMS (“Short Message Service”) ou mensagens a enviar para o último número de telemóvel notificado pelo Cliente ao Banco.

3.4. A utilização do serviço decorrido o prazo de pré-aviso de trinta dias, constitui presunção de aceitação das alterações.

3.5. Caso o Cliente não aceite as alterações pode ainda, até à data da sua entrada em vigor, cancelar e/ou rescindir o presente contrato devendo para tal comunicar o Banco através da Linha de apoio ao Cliente ou junto de uma Agência do Banco.

3.6. O presente Contrato poderá ser rescindido pelas partes, sem necessidade de aviso prévio, tornando-se a rescisão efectiva por mera comunicação à contraparte, com recurso aos meios de comunicação e contactos oficiais do Banco.

3.7. A rescisão do presente Contrato não prejudica a execução das ordens transmitidas antes da notificação de rescisão, pelo que, caso o Cliente não deseje continuar a emití-las, deverá proceder com o cancelamento das mesmas.

3.8. O FNB poderá bloquear o acesso ao FNB Online sempre que o Cliente:

- a) Exceda o número de 3 (três) tentativas de acesso falhadas.
  - b) Não aceda ao serviço por um período superior a 2 (dois) meses consecutivos;
  - c) Por razões de segurança e sempre que haja suspeitas de fraudes.
  - d) Proceder com a troca do SIM card da sua telefonia móvel, sem que tenha dado a conhecer ao FNB.
  - e) Caso existam suspeitas fundadas de que o Cliente esteja envolvido em actividades ilícitas, como o branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo entre outras.
  - f) No caso de congelamento da conta bancária por ordem judicial.
- 3.9. O FNB poderá ainda, por razões de segurança, bloquear o acesso à FNB Online sempre que haja suspeitas de fraudes.

#### **4. Acesso e Funcionamento do Serviço**

4.1. O acesso às contas bancárias será efectuado através do sítio de internet [www.fnb.co.mz](http://www.fnb.co.mz), devendo o Cliente, para o efeito, dispor de sistema operativo de navegação adequado, e compatível.

4.2. O acesso ao FNB Online processa-se através da introdução de elementos de acesso atribuídos a cada utilizador que terá elementos de acesso pessoais e intransmissíveis, que permitem, nomeadamente, a sua identificação aquando da utilização do serviço, devendo os mesmos ser do seu exclusivo conhecimento.

4.3. O acesso ao FNB Online poderá estar indisponível pelos seguintes motivos: a) Manutenção, melhoria dos serviços ou ainda, das infraestruturas que o suportam.

b) Falha técnica ou problemas de comunicação envolvendo o Banco ou provedores directa ou indirectamente envolvidos no fornecimento de serviços;

c) Problemas com serviço de telecomunicações ou electricidade; e,

d) Noutras circunstâncias fora do controle do Banco.

4.4. O FNB informará ao cliente sempre que o serviço FNB Online ou alguns dos seus produtos se encontrem indisponíveis.

4.5. As operações bancárias efectuadas por meio do serviço FNB Online tem limites por transacções e limites diários até 1.000.000,00 MZN Estes limites foram definidos como forma de protecção aos Clientes,

podendo este, alterá-los por meio de preenchimento do formulário para o efeito.

4.6. Às ordens emitidas pelo Cliente ficam condicionadas à existência de saldos suficientes, nas contas associadas ao serviço, para a sua efectivação, não sendo o FNB responsável por quaisquer danos resultantes da não concretização de transferências ou pagamentos em virtude de insuficiência de fundos.

4.7. Por razões de segurança, o FNB manterá um registo digital, ou em qualquer outro formato, dos acessos do Cliente e das instruções por ele transmitidas para efeitos de realização das operações bancárias disponibilizadas pelo FNB, os quais constituem meio de prova das operações realizadas.

#### **5. Descrição das Operações Bancárias**

5.1. O serviço FNB Online Banking permite ao Cliente através dos seus utilizadores executar, entre outras, as seguintes operações bancárias:

- a) Consulta e impressão de informação relativa aos saldos e movimentos efectuados nas contas bancárias associadas ao serviço;
- b) Transferência de fundos entre contas tituladas por Clientes do FNB e de outros Bancos;
- c) Efectivação de pagamentos ou liquidação de créditos;
- d) Pedido de emissão de cheques;
- e) Consulta de informações relativas a taxas de juro e de câmbio praticadas pelo FNB; e,
- f) Outras operações que o FNB possa incorporar neste serviço.

5.2. Ao ordenar as referidas instruções, o Cliente autoriza o FNB a movimentar às contas associadas ao presente serviço, podendo o FNB, dependendo dos montantes a serem transaccionados, condicionar a aceitação das instruções do Cliente à prévia confirmação de outros elementos que o FNB entenda convenientes para a garantia da segurança do Cliente.

5.3. O FNB ajudará ao Cliente na regularização de operações decorrentes de erros na execução de operações bancárias, produtos e serviços financeiros,

erros ou falhas técnicas ou operacionais, erros de registo e de contabilização, irregularidades, situações anómalas e prejuízos causados ao consumidor.

5.4. Sempre que efectuar transacções via FNB Online, as mesmas são autorizadas via OTP, a qual será enviada para o número de telefone do Cliente, registado no Banco para o efeito. Esta, só pode ser utilizada uma vez e durante um curto período, tornando-se inválida depois de usada ou se expirar o tempo para a sua utilização.

5.5. O cliente deverá notificar o Banco de qualquer alteração no número de telemóvel, na Operadora de Telefonia móvel, ou se se verificar o cancelamento do número do telemóvel.

## **6. Regras de Segurança**

6.1. O Cliente é responsável pela manutenção da segurança, confidencialidade e sigilo dos seus códigos de acesso de modo que apenas o Cliente deverá usá-los.

6.2. Em caso de suspeita de que a segurança dos códigos de acesso esteja comprometida, o Cliente deverá solicitar o bloqueio do serviço ou desactivação dos códigos de acesso através da Linha de apoio ao Cliente do FNB, pelos números +258 21355999/94488, ou dirigir-se a uma Agência FNB, ou pelo link [www.fnb.co.mz](http://www.fnb.co.mz) ou pelo endereço electrónico [apoio@fnb.co.mz](mailto:apoio@fnb.co.mz) e/ou nas demais instituições indicadas na clausula 12.2, imediatamente, ou o quanto antes possível a partir do momento que tomou conhecimento, bem como apresentar queixa-crime na esquadra da Polícia da República de Moçambique mais próxima.

6.3. O FNB em nenhuma circunstância irá solicitar informações relacionadas com os Códigos do Cliente, por qualquer meio que seja, termos em que não se responsabiliza pelos casos em que o cliente, por via de email, telefone, contacto directo ou outro meio, disponibilize os dados de acesso ao serviço Online Banking.

6.4. Se o Cliente contactar a linha de apoio ao cliente do FNB, expressamente autoriza que as chamadas sejam gravadas por razões de segurança e protecção do Cliente.

6.5. O Cliente declara que leu e compreendeu as recomendações de segurança aqui indicadas ou que constem de informação disponibilizada no sítio do FNB na Internet ([www.fnb.co.mz](http://www.fnb.co.mz)).

6.6. O FNB e o Cliente concordam que as presentes condições particulares de utilização do serviço serão regidos, interpretados e integrados em conformidade com as leis do estado moçambicano, não obstante o facto de uma instrução poder ter sido emanada fora de Moçambique. Ainda que aceder ao FNB Online Banking a partir de um outro país, possa significar um crime nesse país. O Cliente concorda que nesses casos a utilização do FNB Online Banking é a risco próprio.

## **7. Obrigações e Responsabilidade do Cliente**

7.1. O Cliente obriga-se a garantir a segurança dos códigos de acesso fornecidos pelo FNB, os quais são estritamente pessoais e intransmissíveis.

7.2. O Cliente deve notificar o FNB sempre que haja suspeitas que a conta ou contas estejam a ser abusivamente utilizadas por terceiros.

7.3. O Cliente deverá utilizar o serviço disponibilizado pelo FNB somente para efeitos de realização das operações bancárias referidas na cláusula 5 (cinco), devendo abster-se de praticar quaisquer actos que constituam violação da lei.

7.4. O Cliente será responsável por quaisquer danos causados a terceiros que resultem da utilização fraudulenta do serviço disponibilizado pelo FNB, bem como de transacções não autorizadas sobre contas em virtude do não cumprimento, pelo Cliente, dos protocolos de segurança.

## **8. Crime Cibernético**

8.1. A Internet em si é susceptível a vários crimes cibernéticos, como phishing, smishing (phishing por SMS e correspondência electrónica), comprometendo a segurança do sistema e do usuário.

8.2. Embora o Banco se esforce para proteger o interesse dos Clientes, reconhece que existem situações cuja protecção contra tais crimes depende também dos cuidados que o Cliente deve ter no manuseio dos meios de pagamento, pelo que o Utilizador do FNB Online deverá tomar todos os cuidados a fim de evitar exposição.

8.3. O Utilizador do FNB Online, entende que aceder a este canal em um terminal do Cybercafé/dispositivos móveis compartilhados e WI-FI público constitui um risco e, como tal, o FNB recomenda que o Cliente evite o seu uso para realizar qualquer transacção bancária e em hipótese nenhuma, salve os seus dados bancários nos mesmos.

## **9. Exclusão de Responsabilidade**

9.1. O FNB não será, em circunstância alguma, responsabilizado por perdas ou danos que o Cliente possa sofrer como resultado de ter comprometido a segurança dos seus códigos de acesso ou ainda pela deficiente segurança dos dispositivos móveis usados pelo mesmo, nomeadamente sistemas operativos desactualizados, ausência de programas antivírus (falta de "Firewalls").

9.2. O FNB não será igualmente responsável por pagamentos feitos a destinatários incorrectos devido a introdução de informação imprecisa e nem pela verificação da identidade dos referidos destinatários.

9.3. O Cliente apenas será responsabilizado pelos danos causados desde que provado que tal perda ou dano resulte da negligência grave ou intencional do cliente.

9.4. Cabe ao FNB a responsabilidade de provar que os danos causados ao Cliente e/ou a terceiros, que resultem da utilização fraudulenta do serviço disponibilizado pelo FNB, bem como de transacções não autorizadas sobre contas bancárias em virtude do não cumprimento, pelo Cliente, dos protocolos de segurança, são da responsabilidade do cliente ou terceiro.

#### **10. Preçário e Cobrança**

10.1. O FNB poderá cobrar taxas e comissões relativamente à utilização do Serviço de Online Banking, cujos valores constam do Preçário Geral em vigor e disponível no site do FNB.

10.2. Os encargos referidos no número anterior serão debitados na conta bancária associada a operação a qual o Cliente se obriga a aprovisionar para o efeito, sob risco de não execução da mesma.

10.3. Se houver lugar a débitos para os quais não haja condições para a sua execução nas referidas contas, o FNB fica desde já autorizado a debitar o montante em dívida em qualquer outra conta de depósito de que o Cliente seja titular, bem como a proceder à compensação com outros créditos seus sobre o FNB.

#### **11. Eventos de força maior**

11.1. Qualquer referência a “Evento de Força Maior” nos termos do presente contrato significa, um evento para além de qualquer controlo razoável (que pode incluir, nomeadamente, agitação civil, motim, fogo, embargos e/ou restrições governamentais e desastres naturais como inundações, terramotos e tsunamis) que o impede de realizar suas obrigações ao abrigo deste contrato.

11.2. Caso o Banco seja impedido de exercer as suas obrigações ao abrigo do presente contrato

devido a um evento de força maior, durante um período de 15 (quinze) dias consecutivos, qualquer das partes (Banco ou Cliente) pode rescindir o contrato por escrito à outra parte.

#### **12. Reclamações, Lei Aplicável e Foro**

12.1. Os serviços de apoio ao cliente do FNB estarão disponíveis para receber quaisquer reclamações decorrentes do serviço prestado, a partir dos números +258 21355999/94488, ou nas Agências do FNB e nas demais instituições indicadas na cláusula 12.2.

12.2. Em casos de reclamação ou de situações em que o Cliente discorde da decisão do Banco, poderá recorrer as seguintes entidades de proteção do consumidor de serviços e produtos financeiros em Moçambique:

- a) Aos serviços de atendimento ao Cliente e gestão de Reclamações do FNB;
- b) Ao Banco de Moçambique;
- c) Aos Centros de Arbitragem, Conciliação e Mediação de conflitos;
- d) As associações de consumidores, nos termos da Lei de defesa do consumidor;
- e) Ao Instituto de Consumidor; e,
- f) Aos Tribunais judiciais.

12.3. Para todas as questões emergentes do presente acordo, fica designado o foro do Tribunal Judicial da Cidade de Maputo, com expressa renúncia a qualquer outro.

12.4. Qualquer disposição nos presentes Termos e Condições que é ou possa tornar-se ilegal, inválida ou inexecutável será ineficaz para a extensão dessa proibição ou impugnação, e devem ser tratados como se não estivesse escrito e cortados a partir desses Termos, sem invalidar as restantes disposições destas condições.

Entre o **FNB Moçambique, S.A.**, sociedade anónima com sede na Avenida 25 de Setembro, número 420, Prédio JAT I, 1.º andar, na Cidade de Maputo, doravante designada como FNB ou Banco e o Cliente devidamente identificado no formulário em anexo às presentes condições particulares, é celebrado o **Contrato de Adesão e Utilização do aplicativo, designado FNB APP**, disponibilizados pelo Banco, que será regulado pelas condições constantes das cláusulas seguintes, seus anexos e eventuais adendas que farão parte dos mesmos, pelas Condições Gerais de Abertura de Conta de Depósitos e pela legislação aplicável vigente na República de Moçambique:

## **1. Objecto**

1.1. O Presente Contrato regula as condições particulares de adesão à FNB APP.

1.2. Com o recurso ao aplicativo acima indicado, o Cliente pode aceder às contas bancárias, e efectuar consultas e transacções.

## **2. Conceitos Gerais**

Para efeito das presentes condições particulares, devem ser tidos em conta os seguintes conceitos:

a) **Autenticação:** é o procedimento que permite ao Banco verificar a identidade do Cliente, através da utilização dos Códigos de acesso.

b) **Cliente:** Pessoa(s) Singular(es) que, por si ou por intermédio de representante(s) legal(is) ou procurador(es), estabeleceu com o Banco um contrato de depósito.

c) **Códigos de Acesso:** são os elementos de identificação pessoal, e de autenticação de transacções, secretos e intransmissíveis, que o Cliente deverá utilizar para efeitos de acesso ao FNB APP, nomeadamente: um nome de utilizador, um código de acesso, um PIN de acesso e/ou mecanismos de validação biométrica (impressão digital, mapa facial ou outros que o Banco possa adoptar).

d) **Password ou Palavra-Chave:** É uma combinação segura de letras, números e Símbolos, única, pessoal e intransmissível constituída por um número mínimo de 8 (oito) e máximo de 34 (trinta e quatro) caracteres, que o FNB envia para o endereço electrónico que o Cliente indicou no Formulário de Subscrição, e que deverá obrigatoriamente ser alterado pelo Cliente após o primeiro acesso ao serviço.

e) **FNB APP:** É uma aplicação de software concebida para funcionar num dispositivo móvel como um telefone ou tablet, e que permite aos Clientes efectuar consultas na sua conta, pagamentos, transferências, entre outros serviços actualmente disponibilizados pelo Banco. O aplicativo é geralmente baixado na loja de aplicações (Play Store/Apple Store), que é um tipo de plataforma de

distribuição digital presente nos dispositivos móveis.

f) **OTP (One-time password):** Uma chave única e temporária, enviada para o dispositivo móvel do Cliente sempre que este efectuar transacções que carecem de autenticação pelo (App) Aplicativo.

g) **SMS (Short Message Service):** Serviço de envio e recebimento de mensagens de texto por meio do dispositivo móvel.

## **3. Celebração, Modificação e Cessação**

3.1. A adesão à FNB APP é efectuada pelo preenchimento do formulário em anexo ao Contrato e aceitação, por meio de assinatura, das presentes Condições Particulares, em qualquer agência do FNB, bem como pela plataforma online ou outro local disponível para o efeito.

3.2. O acesso é efectuado através dos códigos de acesso que serão enviados para o email indicado para associação ao serviço FNB APP.

3.3. O Cliente pode alterar os códigos de acesso à FNB APP através dos meios disponibilizados pelo Banco para o efeito.

3.4. Ao Banco reserva-se o direito de alterar as presentes Condições Particulares, devendo para o efeito comunicar ao Cliente por escrito ou outro meio adequado com antecedência de 30 (trinta) dias da data de entrada em vigor das referidas alterações. Esta comunicação poderá ser através do envio de mensagem por correio electrónico para o endereço declarado no momento de abertura da conta bancária ou em momento posterior, expressamente para esse efeito; Em suporte físico, através do envio de correspondência para a última morada declarada pelo Cliente; ou com recurso a SMS (“Short Message Service”) a enviar para o último número de telemóvel indicado pelo Cliente ao Banco;

3.5. A utilização do serviço decorrido o prazo de pré-aviso, constitui presunção de aceitação das alterações.

3.6. Caso o Cliente não aceite as alterações pode ainda, até à data da sua entrada em vigor, cancelar

e/ou rescindir o presente contrato devendo para tal comunicar o Banco através da Linha de Cliente ou junto de uma Agência do Banco, sem custos.

3.7. A rescisão do presente Contrato não prejudica a execução das ordens transmitidas antes da notificação de rescisão, pelo que, caso o Cliente não deseje continuar a emití-las, deverá proceder com o cancelamento das mesmas.

3.8. O FNB poderá bloquear o acesso à FNB APP sempre que o Cliente:

- a) Exceder o número de 3 (três) tentativas de acesso falhadas.
- b) Não aceda por um período superior a 2 (dois) meses consecutivos.
- c) Estiver em incumprimento de qualquer das obrigações assumidas ao abrigo do presente Contrato ou em cumprimento da lei.
- d) Caso existam suspeitas fundadas de que o Cliente esteja envolvido em actividades ilícitas, como o branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo entre outras.

3.9. O FNB poderá ainda, por razões de segurança, bloquear o acesso à FNB APP sempre que haja suspeitas de fraudes.

#### **4. Acesso e Funcionamento do Serviço**

4.1. O acesso às contas bancárias será efectuado através do aplicativo que poderá ser baixado na Play Store ou na App Store.

4.2. O acesso ao FNB APP processa-se através da introdução de elementos de acesso atribuídos a cada utilizador, pessoais e intransmissíveis que permitem, nomeadamente, a sua identificação aquando da utilização do serviço, devendo os mesmos ser do seu exclusivo conhecimento.

4.3. Qualquer instrução através do FNB APP é irrevogável, considerando-se efectuada pelo Cliente desde que o processo de autenticação seja válido.

4.4. O acesso ao FNB APP poderá estar indisponível pelos seguintes motivos:

- a) Manutenção, melhoria dos serviços ou ainda, das infraestruturas que o suportam.
- b) Falha técnica ou problemas de comunicação envolvendo o Banco ou provedores directa ou indirectamente envolvidos no fornecimento de serviços;
- c) Problemas com serviço de telecomunicações ou electricidade.
- d) Outras circunstâncias fora do controle do Banco.

4.5. O FNB informará ao cliente sempre que o serviço FNB App ou alguns dos seus produtos se encontrem indisponíveis.

4.6. As operações bancárias efectuadas por meio do serviço FNB APP tem limites por transacções e

limites diários, até 1.000.000,00 MZN. Estes limites foram definidos como forma de protecção aos Clientes, podendo este, alterá-los por meio de preenchimento do formulário para o efeito.

4.7. Às ordens emitidas pelo Cliente ficam condicionadas à existência de saldos suficientes, nas contas associadas ao serviço, para a sua efectivação, não sendo o FNB responsável por quaisquer danos resultantes da não concretização de transferências ou pagamentos em virtude de insuficiência de fundos.

4.8. O FNB manterá um registo digital, ou em qualquer outro formato, dos acessos do Cliente e das instruções por ele transmitidas para efeitos de realização das operações bancárias disponibilizadas pelo FNB, os quais constituem meio de prova das operações realizadas.

#### **5. Operações Bancárias e Instruções**

5.1 Este serviço permite ao Cliente executar, entre outras, as seguintes operações bancárias:

- a) Consultas;
- b) Transferências;
- c) Compra de recargas;
- d) Pagamentos;
- e) Aplicações a prazo;
- f) Outros serviços que o FNB venha a desenvolver e disponibilizar.

5.2. Ao ordenar as operações indicadas no número anterior o Cliente autoriza o FNB a movimentar às contas bancárias associadas ao FNB APP, podendo o Banco condicionar a aceitação das referidas instruções à prévia confirmação de outros elementos convenientes para garantia da segurança do Cliente.

5.3. As ordens emitidas pelo Cliente, ficam condicionadas à existência de saldos suficientes nas contas bancárias associadas ao serviço, para a sua efectivação, não sendo o FNB responsável por quaisquer danos resultantes da não concretização de transferências ou pagamentos em virtude de insuficiência de fundos nas referidas contas bancárias.

5.4. Sempre que efectuar transacções via FNB APP, as mesmas são autorizadas via OTP, a qual será enviada para o número de telefone do Cliente, registado no Banco para o efeito. Esta, só pode ser utilizada uma vez e durante um curto período de tempo, tornando-se inválida depois de usada ou se expirar o tempo para a sua utilização.

5.5. O cliente deverá notificar o Banco de qualquer alteração no número de telemóvel, na Operadora de Telefonia móvel, ou se se verificar o cancelamento do número do telemóvel.

#### **6. Regras de Segurança**

6.1. O Cliente é responsável pela manutenção da

segurança, confidencialidade e sigilo dos seus códigos de acesso.

6.2. Em caso de suspeita de que a segurança dos códigos de acesso esteja comprometida, o Cliente deverá solicitar o bloqueio do serviço ou desactivação dos códigos de acesso através da Linha de Cliente do FNB, pelos números +258 21355999/94488, dirigir-se a uma Agência FNB, pelo endereço electrónico apoio@fnb.co.mz e/ou nas demais instituições indicadas na clausula 12.2, imediatamente, ou o quanto antes possível a partir do momento que tomou conhecimento, bem como apresentar queixa-crime na esquadra da Polícia da República de Moçambique mais próxima.

6.3. O FNB ajudará ao Cliente na regularização de operações decorrentes de erros na execução das suas operações bancárias, produtos e serviços financeiros, erros ou falhas técnicas ou operacionais, erros de registo e de contabilização, irregularidades, situações anómalas e prejuízos causados ao consumidor.

6.4. O FNB não irá solicitar informações relacionadas com os Códigos do Cliente, termos em que não se responsabiliza pelos casos em que o Cliente, por via de correspondência electrónica, telefone, contacto directo ou outro meio, disponibilize os dados de acesso ao FNB APP a terceiros.

6.5. Caso o Cliente pretenda evitar que terceiros acessem à correspondência electrónica que o FNB lhe enviar, deverá criar a sua própria senha de protecção no sistema. Para mais informações, o Cliente poderá visitar o sítio do FNB na internet.

6.6. O FNB e o Cliente concordam que as presentes Condições Particulares de utilização do serviço serão regidas, interpretadas e integradas em conformidade com as leis Moçambicanas, não obstante o facto de uma instrução poder ter sido ordenada fora de Moçambique, ainda que o acesso ao FNB APP a partir do estrangeiro, possa significar crime nesse país. O Cliente concorda que nesses casos a utilização do FNB APP é a risco próprio.

6.7. O Cliente compromete-se a utilizar o FNB APP em exclusivo para a realização das operações bancárias disponibilizadas pelo FNB a cada momento, devendo abster-se de praticar quaisquer actos que constituam violação da legislação vigente na República de Moçambique.

6.8. O Cliente declara que leu e compreendeu as recomendações de segurança aqui indicadas ou que constem de informação constante no sítio do FNB ([www.fnb.co.mz](http://www.fnb.co.mz)), na Internet.

## **7. Crime Cibernético**

7.1. A Internet em si é susceptível a vários crimes cibernéticos, como phishing, smishing (phishing por SMS e correspondência electrónica), comprometendo a segurança do sistema e do usuário.

7.2. Embora o Banco se esforce para proteger os interesses dos Clientes, reconhece que existem situações cuja protecção contra tais crimes depende também dos cuidados que o Cliente deve ter no manuseio dos meios de pagamento, pelo que, o Utilizador do FNB APP deverá tomar todos os cuidados a fim de evitar exposição.

7.3. O Utilizador do canal FNB APP, entende que aceder a este canal em um terminal do Cibercafé/dispositivos móveis compartilhados e/ou WI-FI público constitui um risco e, como tal, o FNB recomenda que o Cliente evite o seu uso para realizar qualquer transação bancária e em hipótese nenhuma, salve os seus dados bancários nos mesmos.

## **8. Preçário e Cobrança**

8.1. Pela utilização do FNB APP, o Banco poderá cobrar comissões ou taxas associadas a operação de acordo com o preçário geral em vigor no FNB.

8.2. Os encargos referidos no número anterior serão debitados da conta bancária associada a operação, a qual o Cliente se obriga a aprovisionar para o efeito, sob risco de não execução da mesma.

8.3. Se houver lugar a débitos para os quais não haja condições para a sua execução nas referidas contas, o FNB fica desde já autorizado a debitar o montante em dívida em qualquer outra conta de depósito de que o Cliente seja titular, bem como a proceder à compensação com outros créditos seus sobre o FNB.

8.4. O FNB reserva-se ao direito de alterar o preçário em vigor para este serviço mediante notificação ao Cliente por escrito ou outro meio adequado, com 30 (trinta) dias de antecedência com relação a data em que o novo preçário passa a vigorar. Caso o Cliente não concorde com o novo preçário pode rescindir este contrato nos termos da cláusula n.º 3.4.

## **9. Exclusão de Responsabilidade**

9.1. O FNB não será responsável por pagamentos feitos a destinatários incorrectos devido a introdução de informação imprecisa e nem pela verificação da Identidade dos referidos destinatários.

9.2. O Cliente apenas será responsabilizado pelos danos causados desde que provado que tal perda ou dano resulte da negligência grave ou intencional do cliente.

9.3. Cabe ao FNB a responsabilidade de provar que os danos causados ao Cliente e/ou a terceiros, que resultem da utilização fraudulenta do serviço disponibilizado pelo FNB, bem como de transacções não autorizadas sobre contas bancárias em virtude de não cumprimento, pelo Cliente, dos protocolos de segurança, são da responsabilidade do cliente ou terceiro.

## **10. Disponibilidade do FNB APP**

10.1. O acesso ao FNB APP poderá estar indisponível pelos seguintes motivos:

- a) Manutenção, melhoria dos serviços ou ainda, das infraestruturas que o suportam.
- b) Falha técnica ou problemas de comunicação envolvendo o Banco ou provedores, directa ou indirectamente envolvidos no fornecimento de serviços.
- c) Problemas com serviço de telecomunicações ou electricidade.
- d) Outras circunstâncias fora do controle do Banco.

10.1. A indisponibilidade do FNB APP será comunicada aos Clientes, previamente ou logo que o Banco tome conhecimento da referida indisponibilidade, por escrito, por correio electrónico, em mensagem de texto ou outra forma de comunicação eficaz e passível de demonstração probatória.

## **11. Eventos de força maior**

11.1. Qualquer referência a “Evento de Força Maior” nos termos do presente contrato significa, um evento para além de qualquer controlo razoável (que pode incluir, nomeadamente, agitação civil, motim, fogo, embargos e/ou restrições governamentais e desastres naturais como inundações, terremotos e tsunamis) que o impede de realizar suas obrigações ao abrigo deste contrato.

11.2. Caso o Banco seja impedido de exercer as suas obrigações ao abrigo do presente contrato devido a um evento de força maior, durante um período de 15 (quinze) dias consecutivos, qualquer das partes (Banco ou Cliente) pode rescindir o contrato por escrito à outra parte.

## **12. Reclamações, Lei Aplicável e Foro**

12.1. Os serviços de apoio ao cliente do FNB estarão disponíveis para receber quaisquer reclamações decorrentes do serviço prestado, a partir dos números +258 21355999/94488, nas Agências do FNB e nas demais instituições indicadas na cláusula 12.2.

12.2. Em casos de reclamação ou de situações em que o Cliente discorde da decisão do Banco, poderá recorrer às seguintes entidades de protecção do consumidor de serviços e produtos financeiros em Moçambique: a) Aos serviços de atendimento ao Cliente e gestão de Reclamações do FNB pelos números +258 21355999/94488, ou dirigir-se a uma Agência FNB, ou pelo link [www.fnb.co.mz](http://www.fnb.co.mz) ou pelo endereço electrónico [apoio@fnb.co.mz](mailto:apoio@fnb.co.mz);

- b) Ao Banco de Moçambique;
- c) Aos Centros de Arbitragem, Conciliação e Mediação de conflitos;
- d) As associações de consumidores, nos termos da Lei de Defesa do Consumidor;
- e) O Instituto de Consumidor; e,
- f) Os Tribunais judiciais.

12.3. Para todas as questões emergentes do presente acordo, fica designado o foro do Tribunal Judicial da Cidade de Maputo, com expressa renúncia a qualquer outro.

12.4. Qualquer disposição nestes Termos que é ou possa tornar-se ilegal, inválida ou inexecutável será ineficaz para a extensão dessa proibição ou impugnação, e devem ser tratados como se não estivesse escrito e retirados a partir desses Termos, sem invalidar as restantes disposições destas condições.