

# TERMOS E CONDIÇÕES - SERVIÇO DE PAGAMENTO BAI DIRECTO



## CONDIÇÕES GERAIS (1/4)

Entre o BAI - Banco Angolano de Investimentos, S.A., com sede em Luanda, no Complexo Garden Towers, Torre BAI, Travessa Ho Chi Minh, Distrito Urbano da Maianga, matriculado na Conservatória de Registo Comercial de Luanda, com o n.º 10/97, contribuinte fiscal n.º 5410000510, adiante designado por Banco, e o cliente, devidamente identificado nas condições particulares.

É celebrado e livremente aceite o presente Contrato de adesão ao Serviço de Pagamento BAI Directo que as partes se obrigam de boa-fé a cumprir, nos termos e condições seguintes:

### CLÁUSULA 1ª (OBJECTO)

1. O Serviço de Pagamento BAI Directo, a que se referem as disposições deste contrato, permite ao cliente aceder via internet (telefone, computador ou outras formas de acesso remoto) previstas na Lei n.º 40/20, de 16 de Dezembro- Lei do Sistema de Pagamentos de Angola (SPA) e, definidas pelo Banco, a cada momento, a todas as contas singulares de que seja titular ou a todas as contas colectivas de que seja co-titular e/ou assinante relativamente às quais detenha poderes para, isolada ou conjuntamente e sem quaisquer restrições, proceder à sua movimentação.
2. A adesão ao Serviço de Pagamento BAI Directo, produz efeitos a partir do momento da atribuição pelo Banco:
  - a) De um Nome de Utilizador (nome de identificação do cliente, único, pessoal e intransmissível);
  - b) Código Secreto (número ou palavra secreta, único, pessoal e intransmissível, definido pelo Banco no momento da adesão ao serviço e alterado, obrigatoriamente, pelo cliente após o primeiro acesso);
  - c) Chave de confirmação única, gerada para autorização individual de operações (número secreto, pessoal e intransmissível, definido pelo Banco e enviado por email ou sms para o número de telefone do cliente, para confirmar e concluir a execução da operação);
  - d) Para cada operação, executada pelo cliente, o Banco envia por email ou sms, um novo código de confirmação, para concluir a operação.
3. O Banco compromete-se a manter sob rigorosa confidencialidade o Nome de Utilizador e Códigos Secretos atribuídos ao cliente.
4. É responsabilidade do utilizador/ cliente obriga-se a guardar sob segredo o seu Nome de Utilizador e Códigos Secretos, prevenindo-se a utilização abusiva por parte de terceiros pela qual será inteiramente responsável, suportando os prejuízos daí resultantes.

### CLÁUSULA 2ª (ACESSO)

1. O acesso ao Serviço de Pagamento BAI Directo será disponibilizado ao cliente por intermédio de aplicativos de navegação na Internet, ou seja, o cliente, para operar via Internet, utilizará um “software” (aplicativo web e mobile) propriedade do BAI para navegação na Internet, com serviços de comunicação fornecidos por provedores de acesso a Internet por si escolhidos e de sua responsabilidade.
2. As partes acordam desde já que eventuais erros e/ou falhas decorrentes de defeitos apresentados nos aplicativos de navegação na Internet de acesso e/ou provedores, serão da total e exclusiva responsabilidade das empresas fornecedoras do equipamento.
3. O cliente é responsável por todas as falhas no Serviço de Pagamento BAI Directo decorrentes da inserção pelo mesmo de qualquer “software” incompatível com o seu acesso à Internet, ora disponibilizado.
4. O BAI reserva-se ao direito de implementar um tempo de inactividade para o uso do Serviço de Pagamento BAI Directo nomeadamente o Internet Banking, Mobile Banking ou outro a incluir no futuro, tendo em vista a segurança das informações lançadas pelo cliente. Caso este tempo seja excedido, a sessão será finalizada, obrigando o cliente a uma nova iniciação, sendo para tanto restabelecidos os processos de comunicação com os servidores do Banco.
5. Para efeitos de segurança e para o acesso por meio da Internet seguro, o Banco declara que obteve um Certificado de Autenticidade” validado por uma Entidade Certificadora Internacional, de forma a proteger o acesso do cliente aos seus dados.
6. O acesso ao Serviço de Pagamento BAI Directo, utilizando um dispositivo móvel, será feito pelo cliente, desde que o mesmo concorde com todas as normas de segurança e protecção do software (aplicativo web e mobile).
7. O cliente reconhece e aceita de forma explícita e inequívoca que ao utilizar a funcionalidade de transferência NaHora, incluído no Serviço de Pagamento BAI Directo, os seus dados pessoais (nome e número de telefone), serão visualizados (estarão disponíveis) pelo beneficiário do montante transferido.
8. O cliente autoriza o Banco a disponibilizar os referidos dados aquando da utilização da funcionalidade na NaHora, isentando-o de (Desta feita, a referida autorização, isenta o banco de) qualquer responsabilidade inerente a partilha de informação.

### CLÁUSULA 3ª (MOVIMENTAÇÃO DA CONTA ATRAVÉS DO SERVIÇO)

1. Através do presente serviço de pagamentos, o cliente pode:
  - a) Aceder à informação sobre produtos e serviços do Banco;
  - b) Realizar operações bancárias, disponíveis na conta a que tem acesso, em conformidade com as regras definidas pelo Banco;
  - c) Realizar operações de compra, venda, subscrição ou resgate sobre instrumentos financeiros ou outros produtos ou serviços disponibilizados pelo Banco, quando aplicável;
2. O cliente poderá, em qualquer momento, alterar a conta a que tem acesso, bem como a natureza das operações a que pretende ter acesso através do serviço, mediante o envio de uma carta a solicitar as alterações a efectuar;
3. Independentemente de outras regras que possam ser definidas, a identificação do cliente para aceder este meio de

movimentação, processa-se através da indicação pelo mesmo do nome de utilizador e do código secreto.

4. Se o cliente for uma pessoa colectiva (Empresa, Associações e Fundações, com ou sem fins lucrativos), os movimentos da conta através do Serviço de Pagamento BAI Directo devem ser feitos pelas mesmas pessoas que a obrigam de acordo com os estatutos ou outro documento válido, nos termos da Lei em vigor e em matéria de responsabilidade civil contratual.
5. Se o cliente for uma pessoa colectiva, conforme ponto anterior, poderá criar delegar poderes transaccionais para operadores, por si criados sendo da sua inteira responsabilidade a atribuição do acesso as contas, aos tipos de operações e respectivos limites.
6. É da inteira responsabilidade do cliente a definição das competências dos utilizadores e a garantia de validade, integridade e validação das operações para os clientes que sejam pessoa colectiva.
7. O Banco não será responsabilizado pelo uso indevido dos nomes de utilizadores e códigos secretos.
8. Para as operações que envolvam movimentação de fundos, o cliente personalizará nas Condições Particulares as regras para autorização e validação das mesmas através de combinações de assinaturas digitais. Todas as movimentações só serão executadas se forem cumpridos os requisitos em termos de montantes e de combinações de assinaturas digitais definidas pelo cliente.
9. O cliente poderá a todo tempo revogar ou adicionar uma ou mais autorizações, devendo para o efeito notificar o Banco com a devida antecedência.
10. O cliente autoriza o Banco a preencher e validar todos os documentos necessários à efectiva realização e liquidação das operações através deste Serviço de Pagamento.

**CLÁUSULA 4ª**  
**(REGRAS DE FUNCIONAMENTO)**

1. O Banco poderá:
  - a) Não executar ordens quando não sejam facultados correctamente os dados de validação do cliente;
  - b) Não executar ordens quando existam dúvidas razoáveis sobre a identidade da pessoa que está a transmitir a ordem;
  - c) Não executar ordens após um número de tentativas de acesso falhadas a definir pelo Banco;
  - d) Requerer que as ordens relativas a movimentos de elevado valor sejam transmitidas por escrito;
  - e) Impedir ou introduzir limitações à realização de determinado tipo de operações, sempre que tal seja imposto ou recomendado em virtude da aplicação das disposições legais vigentes no território ou Estado de residência/nacionalidade do cliente.
2. As ordens de subscrição de instrumentos financeiros, quando aplicável, transmitidas através do presente Serviço de Pagamento, ficam sujeitas à suficiência de provisão na conta.
3. O Banco reserva-se o direito de condicionar, suspender ou fazer cessar o acesso ao Serviço de Pagamento BAI Directo, global ou parcialmente, condicionar ou suspender a realização de determinadas operações ou transacções através do mesmo, sempre que:
  - a) Se verifique a sua utilização abusiva pelo cliente, nomeadamente quando sejam tentadas ou realizadas operações ou transacções em violação das regras do presente contrato ou das condições da conta;
  - b) Razões de segurança o justifiquem;
  - c) O cliente não utilize o serviço até 30 (trinta) dias após a adesão;
  - d) Seja necessário à assistência, manutenção, introdução de melhorias ou processamento interno de dados.
  - e) Sempre que a conta do cliente, receba valores de proveniência ilícita.
4. Caso o acesso seja suspenso nos termos do disposto na alínea c) do ponto anterior, o cliente poderá solicitar a sua activação mediante submissão de pedido dirigido ao Banco pelos canais autorizados.

**CLÁUSULA 5ª**  
**(CUSTOS DO SERVIÇO)**

1. Independentemente dos custos associados aos meios de comunicação utilizados, o Banco poderá estabelecer um preço pela utilização do Serviço de Pagamento, de acordo com o preçário em vigor no Banco.
2. O Banco adoptará procedimentos adicionais de confirmação das ordens transmitidas sempre que as ordens forem superiores ao limite máximo que a cada momento seja por si estabelecido.

**CLÁUSULA 6ª**  
**(EFICÁCIA JURÍDICA DAS OPERAÇÕES REALIZADAS ATRAVÉS DO SERVIÇO)**

1. As ordens transmitidas pelo cliente através do Serviço de Pagamento BAI Directo gozarão de plenos efeitos jurídicos, não podendo o cliente alegar a falta de conhecimento que impute responsabilidades de devolução por parte do Banco das obrigações assumidas nessas ordens.
2. A realização de operações através do Serviço de Pagamento é confirmada por documento gerado pelo próprio serviço, que o cliente poderá imprimir, podendo o este solicitar um comprovativo específico para determinada operação ou transacção, reservando-se o Banco o direito de cobrar uma comissão de acordo com o preçário em vigor. A informação que o Banco deve prestar ao Titular da operação, designadamente notas de execução das operações e extractos da conta, podem ser disponibilizadas através da Internet ou,

por solicitação daquele, em suporte duradouro (papel).

3. Uma vez autorizadas e enviadas ao Banco, não é possível efectuar alterações, cancelar as ordens transmitidas ou Estornos de valores, através do presente Serviço de Pagamento.
4. As ordens dadas em dias bancários não úteis serão consideradas como tendo sido ordenadas no primeiro dia útil seguinte. Deverá atender-se sempre às horas limite para o processamento de ordens no próprio dia, estabelecidos pelo Banco para os diversos produtos e serviços.
5. O cliente autoriza o Banco a efectuar, quando entender, o registo magnético das chamadas telefónicas que respeitarem a operação e ou serviços abrangidos pelo presente contrato, mas reconhecendo a validade de tais registos como meio probatório pleno das conversas havidas ou mensagens enviadas.

#### **CLÁUSULA 7ª**

##### **(TRATAMENTO INFORMATIZADO DE DADOS)**

1. O cliente declara autorizar que os dados recolhidos para execução deste contrato, sejam armazenados, transmitidos ou processados informaticamente, podendo ainda os dados destinarem-se ao estabelecimento de relações comerciais com o Banco e demais instituições por ela dominadas ou participadas.
2. A omissão ou incorrecção dos dados de fornecimento obrigatório é da responsabilidade do cliente. É assegurado nos termos legais o direito a informação, correcção, aditamento ou supressão de dados, mediante contacto por escrito ou pessoal junto do Banco.
3. Sempre que a documentação legal do cliente esteja desactualizada, o mesmo tem a obrigação de regularizar esta situação junto do Banco pelos canais autorizados, sob pena de serem cancelados os serviços regulados pelo presente contrato.

#### **CLÁUSULA 8ª**

##### **(COMUNICAÇÕES AOS CLIENTES QUE ADIRAM AO SERVIÇO DE PAGAMENTO BAI DIRECTO)**

1. O cliente que adira ao presente Serviço de Pagamento BAI Directo, aceita que todas as comunicações que o Banco lhe dirija sejam enviadas, exclusivamente, para o endereço electrónico por ele indicado nas Condições Particulares, cabendo ao àquele zelar pela permanente actualização da referida informação.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o Banco poderá, segundo solicitação do cliente e sujeito ao pagamento da comissão em vigor, enviar em papel, extracto dos movimentos efectuados na conta.

#### **CLÁUSULA 9ª**

##### **(PRAZO E ALTERAÇÃO DO CONTRATO)**

1. O presente contrato é celebrado por tempo indeterminado, todavia, qualquer das partes poderá resolvê-lo a qualquer momento mediante pré-aviso, por carta registada ou qualquer meio de comunicação escrito com antecedência mínima de 10 dias, pelos canais autorizados e previamente comunicados.
2. Em caso de morte, ausência, interdição ou inabilitação do cliente, caduca o direito de utilização do serviço. Caducará ainda o direito de utilização do serviço para as pessoas colectivas, caso as mesmas sejam dissolvidas ou extintas.
3. O Banco poderá proceder à alterações das presentes condições gerais, as quais serão previamente comunicadas por correio electrónico ao cliente e a todos os utilizadores activos e recenseados pelo cliente. Caso não opte pela resolução do contrato no prazo de 10 dias úteis contados da data de expedição da comunicação da alteração, as alterações serão consideradas aceites pelo cliente, o qual obriga-se a cumpri-las.

#### **CLÁUSULA 10ª**

##### **(INFORMAÇÃO DE SEGURANÇA)**

1. Com o presente Serviço de pagamento, o cliente pode, onde quer que esteja, consultar as suas contas e efectuar as principais operações bancárias. Quer no Internet *Banking* ou com o *Mobile Banking* é fundamental garantir a máxima segurança das operações.
2. Garantia de sigilo e confidencialidade da Informação - O telemóvel é usado para comunicar, muitas vezes, informação confidencial como é o caso dos elementos sobre a conta bancária. Se o cliente emprestar ou deixar o seu telemóvel ao alcance de terceiros, estará a desproteger a informação. A defesa da informação sobre a conta bancária é da mais alta responsabilidade e inteira dependência do cliente.
3. Cuidados ao nível do equipamento - Um dos cuidados que contribuem para a segurança da informação sobre a conta bancária, passa por ter permanentemente limpas as caixas de mensagens recebidas e enviadas para o Serviço de Pagamento BAI DIRECTO, assim impedirá que alguém na posse indevida do aparelho aceda a informação confidencial registada nas caixas de mensagens.
4. Acesso ao Serviço de Pagamento BAI DIRECTO via Internet - Na utilização do Internet *Banking* há que garantir condições indispensáveis para a realização de operações com o máximo de segurança, pelo que se torna muito importante a instalação de um antivírus permanentemente actualizado. Utilizar uma *firewall* para filtrar o tráfego da Internet do computador.
5. Protecção e Segurança de informação - O cliente deve inserir sempre o endereço completo do site a que pretende aceder. Não aceda a sites que lhe permitam realizar operações bancárias, através de *links*. Nunca fornecer dados confidenciais ou pessoais através de mensagens de correio electrónico, ou qualquer outro meio, mesmo que a solicitação seja de fonte aparentemente legítima.
6. Códigos de acesso - Os códigos de acesso ao serviço de Internet *Banking* e *Mobile Banking* são a chave para todas as operações do Serviço de Pagamento BAI DIRECTO. O cliente deve evitar códigos de identificação facilmente identificáveis (ex.: 1111, 1234), memorizar e nunca os facultar a terceiros. Guardar os códigos em local seguro de forma a garantir que somente o cliente os possa utilizar.

7.O Banco nunca contactará o cliente por *e-mail* ou por sms, pedindo-lhe as credenciais ou outros códigos de acessos pessoais ou para lhe solicitar informações pessoais importantes relativas à sua conta de Internet *Banking* ou de Mobile *Banking*, caso o cliente forneça esta informação, é o banco desonerado de qualquer responsabilidade.

**CLÁUSULA 11ª**  
**(LEI APLICÁVEL)**

1. A este contrato é aplicável a lei e jurisdição Angolana.
2. Para todas as questões emergentes do presente contrato e dos actos praticados em sua vigência, será competente, com expressa renúncia de outro fórum (extrajudicial), os Tribunais Provinciais.