

TERMOS E CONDIÇÕES DE EMPRÉSTIMO FIRST CAPITAL BANK, S.A.– M-PESA (TXOVA M-PESA)

- 1 Definições e Interpretações:** As palavras e expressões neste Contrato de empréstimo devem ser interpretadas de acordo com as definições descritas abaixo, salvo onde for expressamente indicado o contrário:
- 1.1 First Capital Bank, S.A.:** O Banco comercial que irá disponibilizar o capital para serviços financeiros móveis que em parceria com a Vodafone M-Pesa irá colaborar na prestação do Serviço de Crédito aos Clientes M-Pesa.
- 1.2 Vodafone M-Pesa, S.A.:** O provedor de serviços financeiros móveis que em parceria com o First Capital Bank, S.A irá colaborar na prestação do Serviço de Crédito aos Clientes M-Pesa.
- 1.3. Kuunda Holdings Limited (Kuunda):** empresa/entidade parceira que trata dos serviços de Pontuação de Crédito, sua análise, critérios e serviços associados.
- 1.4 "Cliente":** um subscritor dos serviços da Vodafone M-Pesa, S.A. e que aceita os presentes Termos e Condições.
- 1.5 M-Pesa:** o serviço financeiro móvel provido pela Vodafone M-Pesa, S.A. (Moçambique), que permite transferir e levantar dinheiro, comprar recargas, pagar serviços, solicitação e concessão de empréstimos através de um celular /dispositivo móvel ou outros serviços disponibilizados pela Vodafone M-Pesa.
- 1.6 Dados do Cliente:** informações do Cliente M-Pesa fornecidas pela Vodafone M-Pesa, S.A. ao First Capital Bank, S.A e a Kuunda para permitir a constituição de perfis dos Clientes e para prestação deste serviço.
- 1.7 Conta M-Pesa:** contrato celebrado entre a Vodafone M-Pesa, S.A. e um Cliente, em que a primeira se compromete em prestar serviços descritos no ponto 1.2., e o segundo, a usufruir dos referidos serviços, comprometendo-se ambos em seguir as regras estabelecidas no contrato.
- 1.8 Pontuação de Crédito:** transcrição numérica daquilo que o Cliente representa, em termos de nível de Risco de reembolso do valor a ser financiado, com base no seu histórico de transacções como cliente M-Pesa.
- 1.9 Encargos:** valores devidos às entidades públicas e privadas, nomeadamente impostos, taxas e demais contraprestações fixadas por lei ou contrato de prestação de serviços e fornecimento de bens, cobrados aos clientes pelas instituições de crédito, sociedades financeiras e prestadores de serviços de pagamento.
- 1.10 Imposto de Selo:** imposto que incide sobre todos os documentos, livros, papéis e actos designados no respectivo código.
- 1.11 “Contrato de Empréstimo”:** o presente documento, de Termos e Condições devidamente assinado, para a concessão de crédito em moeda electrónica.
- 1.12 “Prazo do Empréstimo”:** caducidade do período de reposição do Crédito M-Pesa, ou seja, a data em que se espera que o Cliente reponha o montante de empréstimo, acrescido da comissão.
- 1.13 "Saldo em Dívida":** o saldo pendente do empréstimo, incluindo impostos, taxas de juros e outros encargos obrigatórios que podem ser aplicados ocasionalmente e pagos pelo Cliente ao First Capital Bank, S.A.
- 1.14 Crédito:** constitui uma modalidade de financiamento que será concedido a partir da Carteira Móvel M-Pesa, ou seja, que permite ao Cliente dispor de fundos até ao limite máximo à si atribuído, sujeito ao uso dos

Dados do Cliente, exclusivamente para as seguintes finalidades:

- a) Transferência de valores entre Clientes M-Pesa;
- b) Pagamentos de serviços;
- c) Aquisição de recargas e pacotes de voz e dados; e,
- d) Outras operações que sejam disponibilizadas pelo provedor de serviços.

1.15 Pagamento: é o momento no qual a plataforma M-Pesa procede com a cobrança do valor do crédito First Capital Bank, S.A.

1.16 Força Maior: incumprimento da prestação de Serviço pelo Provedor de Serviço causado por circunstâncias fora do razoável controlo do provedor de Serviço, incluindo, mas sem se limitar a calamidades naturais, pandemias, insurreição ou desordem civil, guerra ou as operações militares, emergência nacional ou local, incluindo as directivas de uma autoridade reguladora, disputas trabalhistas de qualquer tipo (não envolvendo empregados do prestador de serviços), incêndio, relâmpago, explosão ou qualquer outra causa.

1.17 Comissão: valores cobrados aos clientes pelas instituições de crédito, sociedades financeiras e prestadores de serviços de pagamento como retribuição pelos serviços prestados ou produtos fornecidos, no âmbito das suas actividades.

1.18 Termo do contrato: fim do prazo pelo qual o presente serviço foi contratado.

1.19 Amortização: é o processo de liquidação de uma dívida através de pagamentos periódicos realizados em função de um plano de pagamentos.

1.20 Reembolso: consiste no pagamento de uma quantia devida pelo Cliente ao First Capital Bank, S.A. Moçambique, S.A..

1.21 Penalização: é o montante que o Cliente deve pagar em caso de incumprimento da obrigação de pagamento do empréstimo.

1.22 “Liquidação Antecipada”: pagamento na íntegra do saldo em dívida, antes de alcançado o prazo inicialmente acordado.

2 Duração do Contrato

2.1 Este Contrato entra em vigor na data definida e produzirá efeitos até a data do seu termo ou até a data da sua liquidação antecipada, ou ainda até a data da sua resolução.

3. Critérios de Elegibilidade ao Serviço:

Para se qualificar a este Serviço, deverá satisfazer os seguintes critérios:

- a) Ter, no mínimo, 21 anos de idade;
- b) Possuir um cartão SIM Vodacom activo há mais de 5 dias;
- c) Estar registado como Cliente M-Pesa e ser Cliente Vodacom activo nos últimos 3 meses;
- d) Não estar na lista de exclusões de Clientes M-Pesa;
- e) Não possuir um histórico de incumprimento no reembolso de empréstimos obtidos através desta plataforma;

f) Não ter sido declarado insolvente por um tribunal competente em Moçambique.

3.1. Os Clientes serão classificados (Pontuação de Crédito), com base no cruzamento “comportamental” e transaccional na plataforma M-Pesa. Esta Pontuação de Crédito impacta na capacidade de endividamento do Cliente.

4. Montante do Crédito M-Pesa

4.1. O montante de empréstimo poderá ser no mínimo de 1,00 MT (um metical) e o máximo de 5.000,00 MT (cinco mil meticaís) ou outro conforme revisão pelo Provedor de Serviço.

5. Desembolso do Crédito M-Pesa

- a) O uso do Serviço é voluntário e a activação do serviço será efectuada na sua conta M-Pesa mediante a aprovação do seu pedido;
- b) O valor desembolsado está sujeito à dedução do Imposto de Selo, em conformidade com a legislação fiscal em vigor no país;
- c) O crédito será aprovado até ao montante máximo a que o Cliente se qualificou com base na avaliação efectuada pelo FIRST CAPITAL BANK, S.A. em conjunto com os seus parceiros.
- d) O FIRST CAPITAL BANK, S.A. reserva-se ao direito de não aprovar o desembolso do empréstimo caso, após análise financeira e análise dos critérios de elegibilidade do Cliente, este não seja elegível.

6. Encargos e Comissões

Os encargos devidos pelo Cliente pelo uso do Serviço, serão calculados da seguinte forma:

- 6.1. Uma comissão de processamento do serviço de 3,0% aplicado sobre o valor do montante de empréstimo, calculada no momento do desembolso;
- 6.2. Uma taxa diária cumulativa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) de juros cobrada após o desembolso, sob o valor do montante de empréstimo, calculada diariamente a cada 24 horas após a concessão do empréstimo. A taxa diária é cobrada diariamente enquanto o empréstimo permancer activo, por um período máximo de 30 (trinta) dias;
- 6.3. Em caso de incumprimento do prazo de pagamento, ou seja, a partir do 31º (trigésimo primeiro) dia, será aplicada uma taxa de penalização sobre o valor em dívida. Os juros moratórios não excedem 2%, sendo calculados de acordo com a seguinte fórmula: $\text{valor total de juros moratórios} = (\text{valor da prestação vencida e não paga} * \text{taxa de juro de mora} * \text{número de dias de atraso}) / 365$, conforme prevista no Artigo 40 do Aviso n.º 8/GBM/2021.

7. Prazo

- 7.1 O Crédito M-Pesa será concedido pelo prazo máximo de 30 dias, contados em dias consecutivos de calendário, com início na data e hora exacta do desembolso.
- 7.2. O acesso ao serviço será bloqueado no 31º dia caso o Cliente não o tenha pago no prazo estipulado, até

que a liquidação total e posterior reavaliação da pontuação de crédito seja feita. Será aplicada uma taxa de penalidade prevista no ponto 6.

8. Pagamento do Crédito M-Pesa

8.1. A cobrança do montante do crédito (capital, encargos e comissões) será efectuada de forma automática sempre que houver entrada de valores na carteira móvel M-Pesa do Cliente, começando a contar do momento do desembolso do empréstimo. O pagamento poderá ser realizado de forma parcial, até que o valor total em dívida e os encargos associados estejam completamente cobertos, dentro do período máximo de pagamento estabelecido. Esta cobrança poderá ser efectuada em uma única prestação, caso o valor de entrada na carteira móvel M-Pesa assim o permitir.

8.2. Em caso de incumprimento do previsto no ponto 8.1, o Cliente concede, desde já, a sua anuência para que a sua conta M-Pesa seja debitada até o valor total da dívida, acrescido de juros de mora, em conformidade com as condições definidas para o respectivo reembolso, as quais ser-lhe-ão previamente comunicadas.

9. Recuperação do Crédito M-Pesa

- a) No momento da cobrança, o montante do Empréstimo e a comissão serão recuperados através de débito directo na carteira móvel M-Pesa do Cliente e remetido ao FIRST CAPITAL BANK, S.A..
- b) Será o Cliente responsável pela regularização da totalidade do montante do empréstimo concedido, comissão e quaisquer outras somas acumuladas como previstas nos presentes termos e condições, em relação ao adiantamento efectuado pelo M-Pesa e pelo FIRST CAPITAL BANK, S.A. ao Cliente.
- c) O FIRST CAPITAL BANK, S.A. tem o direito de notificar qualquer órgão de classificação de crédito em caso do seu incumprimento na reposição do montante do Crédito (quer parcialmente quer na totalidade), bem como comunicar o Banco de Moçambique.

10. Declarações e Autorizações

Ao usar este Serviço:

- a) O Cliente confirma que todas as informações (incluindo quaisquer documentos) que tiver fornecido ao M-Pesa estão correctas, completas e não enganosas.
- b) O Cliente autoriza ao M-Pesa a revelar, verificar e trocar quaisquer das suas informações de identidade e transacções, incluindo dados pessoais, com o FIRST CAPITAL BANK, S.A. e a Kuunda;
- c) Baseado nos critérios de elegibilidade definidos, o FIRST CAPITAL BANK, S.A. reserva-se ao direito de não conceder o Crédito solicitado pelo Cliente. Neste caso, nenhuma relação contratual existirá entre as partes.
- d) O FIRST CAPITAL BANK, S.A. não se responsabiliza por qualquer atraso na prestação do serviço devido à ocorrência de um evento de Força Maior.

11. Responsabilidades dos Provedores de Serviço

- a) Assegurar a disponibilidade do Serviço, sujeito à disponibilidade de fundos.
- b) Fornecer e actualizar informações para orientar potenciais Clientes sobre o uso e disponibilidade do Serviço.
- c) Decidir sobre a elegibilidade dos Clientes para o uso do Serviço.
- d) Desembolsar e recuperar empréstimos, reservando-se o direito de tomar qualquer acção judicial para a recuperação de empréstimos vencidos concedidos ao Cliente.
- e) Ao iniciar um pedido de empréstimo, informar ao Cliente sobre as comissões aplicáveis ao serviço e a data de vencimento do mesmo.
- f) O FIRST CAPITAL BANK, S.A. empreenderá todos os esforços para assegurar que todos os pedidos de transacções sejam processados de forma tempestiva, salvo situações em que poderá ser afectado por factores fora do seu controlo, tais como evento de Força Maior, nos termos da legislação em vigor, ou indisponibilidade das suas infra-estruturas ou de terceiros necessárias para prestar este Serviço. A provisão deste Serviço também está sujeita à disponibilidade de fundos e da satisfação dos critérios de elegibilidade por parte do Cliente.

12. Responsabilidades do Cliente

Ao aceitar estes Termos e Condições, será responsável por:

- a) Fornecer informações correctas e precisas solicitadas pelo Provedor de Serviço de Crédito.
- b) Aceitar estes Termos e Condições que estão disponíveis para consulta no website do M-Pesa <https://www.vm.co.mz/m-pesa>, lojas do M-Pesa, website do FIRST CAPITAL BANK, S.A. <https://www.firstcapitalbank.co.mz/pt/produtodigitais> agências do FIRST CAPITAL BANK, S.A..
- c) Dar consentimento ao Provedor de Serviço de Crédito para contactá-lo no endereço e números de telefone que tiver fornecido ao M-Pesa, referente a este Serviço.
- d) Utilizar os fundos disponibilizados pelo Provedor de Serviço de Crédito para a finalidade acordada no presente Contrato.
- e) Efectuar o pagamento do Crédito M-Pesa concedido e comissão acumulados dentro do período de pagamento definido.

13. Branqueamento de Capitais e outros crimes financeiros

13.1. No caso do Cliente constar de listas nacionais e internacionais, directa ou indirectamente, relacionadas com o branqueamento de capitais, o FIRST CAPITAL BANK, S.A. poderá, se assim o entender, resolver o presente contrato de imediato.

13.2. O Cliente compromete-se, desde já, a não usar dinheiro ilícito para efectuar o pagamento do presente empréstimo.

14. Imposto de Selo

Este serviço está sujeito ao pagamento do imposto do selo ao Estado nos termos do Decreto n.º 6/2004, de 01 de Abril, com as alterações constantes do Decreto n.º 38/2005, de 29 de Agosto.

15. Privacidade

15.1. O FIRST CAPITAL BANK, S.A. e o M-Pesa respeitam as suas informações pessoais. A política de privacidade sobre o uso de suas informações pessoais está disponível nos seguintes websites: <https://www.firstcapitalbank.co.mz/pt/privacy-policy-2/>, e <https://www.vm.co.mz/privacidade?portal=m-pesa>

15.2. Os parceiros do M-Pesa, com os quais este compartilhará dados e informações dos Clientes, estão sujeitos às restrições legais e contratuais aplicáveis em relação à confidencialidade e segurança de suas informações pessoais.

15.3. O FIRST CAPITAL BANK, S.A. e o M-Pesa processarão informações pessoais para:

- a) Decidir sobre a elegibilidade dos Clientes para usar o Serviço;
- b) Elaborar relatórios obrigatórios às autoridades reguladoras;
- c) Identificar e/ou entrar em contacto com o Cliente de modo a melhorar a administração do Serviço actualmente prestado ou que poderá ser fornecido no futuro;
- d) Fornecer suporte ao Cliente, o que inclui investigar, responder e resolver reclamações dos Clientes e problemas do Serviço;
- e) Realizar análises de marketing e perfis de Clientes (incluindo informações transaccionais do Cliente), bem como conduzir pesquisas, incluindo a criação de informações estatísticas e de testes de acordo com a legislação de Moçambique e política de privacidade. Uma vez que o Empréstimo seja pago integralmente, pode optar por não receber tais solicitações, bem como pelo Serviço, fazendo login no menu M-Pesa (*150#) e escolhendo a opção de saída disponível na secção de empréstimos, designado como Crédito M-Pesa ou qualquer outro canal que venha a ser definido para o efeito.

15.4. Para os efeitos acima expostos, as informações pessoais incluem todas as informações fornecidas pelo Cliente ao registar uma conta M-Pesa (ou seja, o número do telemóvel, nome, data de nascimento, local de nascimento, nacionalidade, endereço, documento de identificação, género, estado civil, NUIT, e mais), informações transaccionais do M-Pesa e informações de uso da rede da Vodacom.

15.5. Os dados pessoais são mantidos em conformidade com os requisitos legais de manutenção de registos.

15.6. O FIRST CAPITAL BANK, S.A. e o M-Pesa, ou um terceiro prestador de serviços à essas entidades, podem eventualmente ter de processar a informação do Cliente, ou a de outra pessoa, fora das fronteiras deste país. O Cliente concorda que as referidas entidades possam processar as suas informações além-fronteiras, desde que a protecção necessária esteja em vigor.

15.7. Se o Cliente tiver alguma dúvida sobre a Política de Privacidade, deve entrar em contacto em primeira instância com o M-Pesa através de envio de um e-mail para M-PESA.Privacy@vm.co.mz.

16. Outras disposições

- a) O uso do Serviço é voluntário e o desembolso é a pedido do Cliente.
- b) O Cliente poderá ter acesso ao Serviço através do menu do M-Pesa (ou outra plataforma que eventualmente possa vir a ser autorizada pela Vodafone M-Pesa, S.A).
- c) Poderá solicitar várias operações de crédito dentro do limite máximo atribuído ao Cliente com base na Pontuação de Crédito e nos Critérios de Elegibilidade de acesso ao Serviço. Este limite máximo individual será disponibilizado no acto de subscrição do Serviço, e poderá ser consultado a qualquer momento sob o menú de acesso ao Serviço.
- d) Um empréstimo não poderá ser cancelado ou alterado uma vez aprovado e disponibilizado ao Cliente.
- e) O Cliente tem a prerrogativa de cancelar a sua subscrição ao Serviço a qualquer momento, sob a necessidade de pagar o empréstimo já a si atribuído.
- f) Estes Termos e Condições estão sujeitos às Leis da República de Moçambique.

17. Centro de Atendimento ao Cliente

17.1. Em caso de dúvidas sobre qualquer componente do Serviço, deve entrar em contacto em primeira instância com o M-Pesa através do número principal: 84111 ou 100 – 24 Horas, e-mail1: Linha.doCliente@vm.co.mz 24 horas, e-mail2: Help@vm.co.mz das 8:00 – 21:00 de Segunda-feira à Domingo.

17.2. O Cliente tem o direito de apresentar uma reclamação através do email bm_reclamacao@bancomoc.mz ou por telefone para os números 21426641 ou 21354670.

17.3. O cliente também pode recorrer as entidades de protecção do consumidor financeiro em Moçambique, nomeadamente:

17.3.1. As associações de consumidores, nos termos da Lei de Defesa do Consumidor;

17.3.2. O Instituto do Consumidor

17.3.3. Para a apresentação de reclamações junto do FIRST CAPITAL BANK, S.A. poderá contactar o serviço de Apoio ao Cliente através do e-mail reclamacoes@firstcapitalbank.co.mz, ou ligando gratuitamente para o 800101111 ou directamente no livro de reclamações disponível nos balcões do FIRST CAPITAL BANK, S.A..

17.4. Para efeitos de sugestões, opiniões e comentários sobre este Serviço, por favor contacte-nos através do Centro de Atendimento M-Pesa: Tel: 84111.

18. Resolução de litígios

18.1. Qualquer litígio decorrente do presente Contrato primeiro pode ser resolvido extrajudicialmente, entretanto caso não seja possível alcançar uma solução amigável, poderá uma das partes querendo, intentar a competente acção judicial junto aos tribunais competentes.

18.2. Sem prejuízo do estabelecido no número anterior, em caso de litígio, as partes têm a possibilidade de

antes ou durante o decurso da acção judicial, recorrer aos Serviços de Mediação do Tribunal Judicial.

19. Disposições finais

Qualquer disposição nestes Termos que é ou possa tornar 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.