

TERMOS E CONDIÇÕES DE EMPRÉSTIMO TXUNA M-PESA DO FIRST CAPITAL BANK, SA

Os seguintes Termos e Condições aplicam-se ao uso do Serviço do Crédito M-Pesa do First Capital Bank, S.A e ao Cliente. Ao usar o presente Serviço, será considerado como tendo lido e aceite estes Termos e Condições.

1. DEFINIÇÕES

1.1. First Capital Bank, S.A: a instituição financeira responsável por disponibilizar o Serviço de Crédito aos Clientes M-Pesa, o Provedor de Serviço.

1.2. M-Pesa: o serviço financeiro móvel provido pela Vodafone M-Pesa, S.A (Moçambique), que permite transferir, levantar dinheiro, comprar recargas da Vodacom, Credelec, pagar serviços e a solicitação e concessão de empréstimos através de um celular.

VODACOM: Entidade que presta serviços de telecomunicações a si e é responsável pelo registo das suas actividades na rede.

1.3. Cliente: um subscritor da Vodafone M-Pesa, S.A e que aceita as cláusulas constantes nos presentes Termos e Condições, por assinatura ou aceitação digital.

1.4. Dados do Cliente: informações do Cliente fornecidas pela Vodafone M-Pesa, S.A ao First Capital Bank, S.A e Credable para permitir a constituição de perfis dos Clientes e prestação deste serviço.

1.5. 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.

1.6. SCORE: transcrição numérica daquilo que o Cliente representa, em termos de nível de Risco, com base no seu histórico de utilização dos serviços de M-Pesa e Vodacom GSM.

1.7. Contrato: o presente documento de termos e condições para a concessão de crédito em moeda electrónica.

1.8. Encargos: as tarifas e outros encargos devidos nos termos deste contrato.

1.9. Imposto de Selo: imposto que incide sobre todos os documentos, livros, papéis e actos designados no respectivo código.

1.10. Empréstimo: constitui uma modalidade de financiamento que será concedido a partir da Carteira Móvel M-Pesa, ou seja, um empréstimo em moeda nacional concedido ao Cliente através da conta M-Pesa do Cliente e sujeito ao uso dos Dados do Cliente, mediante análise de crédito.

1.11. Data de Vencimento: a caducidade do período de reposição do empréstimo Crédito M-Pesa, ou seja, a data em que se espera que o Cliente reembolse o montante de empréstimo desembolsado adicionada a comissão.

1.12. 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, actos ou omissões do governo, 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.

1.13. Comissão: corresponde ao valor cobrado pela prestação do serviço objecto do presente contrato.

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

1.15. Amortização: é o processo de liquidação do empréstimo através de pagamentos periódicos realizados em função de um plano de pagamentos.

1.16. Reembolso: consiste no pagamento do valor total do empréstimo devido pelo Cliente ao First Capital Bank, S.A.

1.17. Penalização: corresponde ao valor devido pelo Cliente em caso de incumprimento das obrigações de reembolso do empréstimo, sendo aplicada uma taxa anual de 2% relativa à componente penalizadora de mora.

2. CRITÉRIOS DE ELEGIBILIDADE AO SERVIÇO:

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

- a) Ter, no mínimo, 21 anos de idade;
- b) Estar registado como Cliente M-Pesa e ser Cliente Vodacom activo nos últimos três meses;
- c) Não estar na lista de exclusões de Clientes M-Pesa;
- d) Não possuir um histórico de incumprimento no reembolso de obtidos através desta plataforma;
- e) Não ter sido declarado insolvente por um tribunal competente em Moçambique.
- f) Não possuir uma classificação de crédito em situação de incumprimento na Central de Risco (CRC).

2.2 Os Clientes serão classificados (Score), com base no cruzamento “comportamental” nas plataformas GSM da Vodacom e M-Pesa. O Score determina a capacidade de endividamento do Cliente e o respectivo preçário aplicável, com base no perfil de risco do Cliente.

3. MONTANTE DO CRÉDITO DO EMPRESTIMO

O montante de empréstimo poderá ser no mínimo de 25,00MT (vinte e cinco meticais) e o máximo de 25.000,00 MT (vinte e cinco mil meticais), ou outro conforme for indicado de tempo em tempo.

4. DESEMBOLSO DO EMPRÉSTIMO

- a) O uso do Serviço é voluntário e o desembolso será efectuado na sua conta M-Pesa mediante a recepção 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, (à taxa de 2%), bem como o imposto de selo relativo à abertura de crédito, à taxa de 0,03%;
- c) O pedido de empréstimo será deferido até ao montante máximo a que se qualificou com base na avaliação efectuada pelo First Capital Bank, S.A em conjunto com os seus parceiros;
- d) O Cliente poderá solicitar múltiplos empréstimos parcelados, até ao limite máximo de

crédito para o qual for elegível, com base na sua classificação de risco (Score).

e) O Cliente não é obrigado a solicitar a totalidade do montante disponível de uma só vez, podendo optar pelo valor que necessitar a cada momento.

f) O First Capital Bank, S.A reserva-se ao direito de não aprovar o desembolso do empréstimo caso, após análise financeira e outra do Cliente, este não seja elegível.

5. ENCARGOS

5.1. Os encargos devidos pelo Cliente pelo uso do Serviço, que variam dependendo do prazo de reembolso e da classificação (score).

5.2. Modelo de Taxa Baseado em Risco: O valor da comissão será ajustado de acordo com o histórico de pagamento e comportamento do Cliente.

5.3. Quanto mais empréstimos o Cliente solicitar e liquidar pontualmente, menor será a taxa aplicada nas futuras solicitações de crédito. Este modelo premeia o bom comportamento financeiro e contribui para uma taxa personalizada de risco.

5.4. O preçário aplicável pode ser revisto periodicamente e será comunicado ao Cliente antes da concessão do empréstimo. Caso a revisão ocorra durante a vigência do crédito, o First Capital Bank, S.A notificará o Cliente através de SMS, USSD, aplicação M-Pesa ou outros meios electrónicos disponíveis, com antecedência mínima de trinta (30) dias, indicando a natureza das alterações, a data de entrada em vigor e os direitos do Cliente, incluindo o direito de liquidação antecipada ou resolução do contrato sem penalização adicional.

- Comissão: 1% a 17% sobre o Valor Desembolsado (Varia de acordo com a pontuação de crédito e o comportamento do cliente);
- Os encargos devidos pelo Cliente pelo uso do Serviço, que variam dependendo do período de reposição, calculados da seguinte forma:

Prazo	Comissão
1 dia	Min. 1% – Máx. 3%
7 dias	Min. 6% – Máx. 12%
14 dias	Min. 8% – Máx. 14%
30 dias	Min. 9% – Máx. 17%

6. PRAZO

6.1 O Crédito M-Pesa será concedido pelo prazo máximo de 30 dias, conforme a solicitação do Cliente.

7. PAGAMENTO DO MONTANTE DE EMPRÉSTIMO

7.1. O pagamento do empréstimo será efectuado em:

- a) Reembolso em uma única prestação no fim do prazo pelo qual foi concedido, acrescido da comissão, por meio de débito na Conta M-Pesa do Cliente.
- b) Amortização através de pagamentos parciais até a liquidação total do valor financiado acrescido da comissão.

7.2 Em caso de incumprimento e independentemente do novo compromisso de pagamento do valor do empréstimo até uma certa data, o Cliente dá, desde já, a sua anuência para que a sua conta M-Pesa seja debitada até o valor total da dívida, caso a sua conta M-Pesa possua saldo para o efeito.

8. RECUPERAÇÃO DO CRÉDITO M-PESA

- a) Na data de vencimento, o montante do Empréstimo e a comissão serão recuperados através de débito directo das suas contas na carteira móvel M-Pesa do Cliente e remetido ao Provedor de Serviço sem acréscimo /aditamento de valores ao Cliente.
- b) Ao usar este Serviço, terá concedido autorização incondicional de forma irrevogável ao Banco para debitar as suas contas M-Pesa em relação ao Serviço sempre que o Cliente não honrar com o compromisso.
- c) 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 por M-Pesa e pelo First Capital Bank, S.A ao Cliente.
- d) 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 Empréstimo (quer parcialmente quer na totalidade), bem como comunicar o Regulador do Sistema Financeiro.

9. PARI E PASSU:

O Cliente reconhece ao Banco, o direito de ser pago, pelo menos, em igualdade de circunstâncias com os seus restantes credores caso se verifique a existência de circunstâncias impeditivas do cumprimento pontual e integral do presente contracto, devendo este financiamento, ser liquidado em igualdade de datas e proporção.

10. DECLARAÇÕES E AUTORIZAÇÕES

Ao usar este Serviço:

- a) O Cliente confirma que todas as informações (incluindo quaisquer documentos) que tiver fornecido à Vodafone M-Pesa, S.A, e aos provedores, estão correctas, completas e não enganosas.
- b) O Cliente autoriza à Vodafone M-Pesa a consultar as suas informações de actividade na rede Vodacom, com o objectivo de criar um perfil Scoring.
- c) O Cliente autoriza à Vodafone M-Pesa, S.A e a VODACOM a revelar, verificar e trocar

quaisquer das suas informações de identidade e transacções com a instituição financeira responsável pela prestação de Serviço de Empréstimo e/ou terceiros que fornecem infra-estrutura técnica e autoridades regulamentares;

d) O Cliente autoriza prévia e expressamente ao First Capital Bank a obter informação sobre a sua situação creditícia junto à Central de Registo de Crédito do Banco de Moçambique, enquanto vigorar a relação creditícia e/ou no âmbito da análise do pedido de crédito.

e) Aliado aos critérios de elegibilidade definidos, ao First Capital Bank, S.A reserva-se o direito de não conceder o empréstimo solicitado pelo Cliente sem obrigatoriedade de apresentar qualquer fundamentação para o efeito. Neste caso nenhuma relação contratual existirá entre as partes.

f) 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, conforme definidos no presente contrato, incluindo, mas não se limitando a calamidades naturais, actos governamentais, falhas de infra-estruturas de telecomunicações ou eventos similares fora do seu controlo razoável, considerando-se igualmente, para efeitos da presente disposição, as excepções previstas na alínea b) do artigo 35 do Aviso n.º 8/GBM/2021 – Código de Conduta, de 22 de Dezembro.

g) Não obstante, o First Capital Bank, S.A compromete-se a envidar todos os esforços razoáveis para retomar a prestação do Serviço com a maior brevidade possível e a comunicar o Cliente sempre que tais eventos afectem a normal execução do Serviço.

h) O First Capital Bank, S.A reserva-se o direito de alterar a comissão, especificações de Serviço e/ou dos presentes Termos e Condições, de tempo em tempo. Sempre que tais alterações ocorram, incluindo durante a vigência do crédito, o Cliente será notificado através de SMS, USSD, aplicação M-Pesa ou outros meios electrónicos disponíveis, com antecedência mínima de trinta (30) dias antes da entrada em vigor das mesmas. A comunicação indicará a natureza das alterações, a data da sua entrada em vigor e os direitos do Cliente, incluindo o direito de proceder ao reembolso antecipado ou de cessar a utilização do Serviço sem penalização adicional, nos termos da legislação aplicável.

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 quando é que o pagamento do empréstimo vence.

f) O Provedor de Serviço empreenderá todos os esforços razoáveis para assegurar que todos os pedidos de transacções sejam processados de forma tempestiva. Entretanto, não presta nenhuma declaração ou garantias quanto ao acesso contínuo, ininterrupto ou seguro a este

Serviço, que poderá ser afectado por factores fora do seu controlo, tais como evento de força maior ou indisponibilidade da infra-estrutura de terceiros, necessária para prestar este Serviço.

g) A provisão deste Serviço também está sujeita à disponibilidade de fundos e da satisfação dos critérios de elegibilidade por parte do Cliente.

h) Garantir a comunicação clara, atempada e transparente ao Cliente de quaisquer alterações contratuais, em conformidade com a legislação aplicável.

12. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

Ao aceitar os presentes Termos e Condições, estes tornam-se vinculativos a si, e será responsável por:

a) Fornecer informações correctas e precisas solicitadas pelo Provedor de Serviço.

b) Aceitar estes Termos e Condições que estão disponíveis no website do M-Pesa <https://www.vm.co.mz/m-pesa>

c) Dar consentimento ao Provedor de Serviço para contactá-lo no endereço e números de telefone que tiver fornecido ao M-Pesa, referente a este Serviço.

d) Efectuar o pagamento dos Créditos M-Pesa concedidos e comissão acumulados até à data de vencimento.

e) Manter o PIN de acesso e confirmação seguro. Este é pessoal, único e intransmissível.

13. BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS

No caso de o Cliente vir a fazer parte de listas internacionais, directa ou indirectamente, relacionadas com o branqueamento de capitais, o First Capital Bank, S.A poderá, se assim o entender, resolver o presente contracto de imediato.

14. IMPOSTO DE SELO

Este serviço está sujeito ao pagamento do imposto do selo ao Estado nos termos do Decreto n.º6/2004, de 01 de Abril, com as alterações constantes do Decreto nº38/2005, de 29 de Agosto.

15. PRIVACIDADE

15.1. O Provedor de Serviços e o M-Pesa respeitam as suas informações pessoais. A política de privacidade sobre o uso de suas informações pessoais está disponível no website: <https://www.vm.co.mz/privacidade?portal=m-pesa>.

15.2. O Provedor de Serviços pode fornecer este serviço por si próprio ou por meio dos seus parceiros, nos quais compartilhará dados e informações do Cliente. Observe que tais parceiros estão sujeitos às restrições legais e contratuais aplicáveis em relação à confidencialidade e segurança de suas informações pessoais.

15.3. O Provedor de Serviços processará 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 poderá ser fornecido no futuro;
- d) Fornecer suporte ao Cliente, o que inclui investigar, responder e resolver reclamações dos Clientes e problemas de serviço;
- a) 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 lei de Moçambique e política de privacidade.

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 detalhes, género, estado civil, NUIT), informações transaccionais do M-Pesa e informações de uso da rede da Vodacom.

15.5. Os dados pessoais são mantidos por não mais do que o razoavelmente necessário e em conformidade com os requisitos legais de manutenção de registos.

15.6. Se o Cliente tiver alguma dúvida sobre a Política de Privacidade ou qualquer componente do serviço, deve entrar em contacto em primeira instância com o M-Pesa através de:

- a) MPESA: enviando um e-mail para M-PESA.Privacy@vm.co.mz (para dúvidas sobre a política de privacidade) ou pelo número principal: 84111 ou 100 – 24 Horas, e-mail: Linha.doCliente@vm.co.mz 24 horas, e-mail: Help@vm.co.mz das 8:00 – 21:00 de Segunda a Domingo (para qualquer componente do serviço);

16. LEI FORO

- a) Os presentes termos e condições estão sujeitos às leis da República de Moçambique.
- b) Para resolução dos pleitos emergentes do presente contracto, e dos que o completarem ou alterarem, as partes convencionam o Tribunal Judicial da Cidade de Maputo ou o tribunal da residência do Cliente.

17. CENTRO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

Agradecemos o seu feedback sincero. No caso em que tiver comentários sobre este Serviço, favor contactar-nos no Centro de Atendimento M-Pesa: Telefone: 84111 ou enviar-nos uma carta para a Sede da Vodafone M-PESA, Rua dos Desportistas nº 649, 1º andar, Maputo, Moçambique, bem como para todas as lojas, sucursais e representações da Vodacom Moçambique.

- a) A Vodafone M-PESA é regulada pelo Banco de Moçambique e caso o Cliente não estiver satisfeito com tal processo, 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.
- b) O cliente também pode recorrer as entidades de protecção do consumidor financeiro em Moçambique, nomeadamente:

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

- O Instituto do Consumidor;
- Os centros de arbitragem, conciliação e mediação de conflitos, nos termos aplicáveis
- Os tribunais judiciais.

18. DIREITO DE DESISTÊNCIA E REEMBOLSO ANTECIPADO

- 18.1. O Cliente tem o direito de desistir do presente contrato após a contratação do empréstimo, mediante solicitação do exercício de desistência, directamente na plataforma da Vodafone M-Pesa
- 18.2. Em caso de exercício do direito de desistência, o Cliente obriga-se a restituir integralmente à Vodafone M-Pesa quaisquer valores que lhe tenham sido disponibilizados incluindo as comissões previamente acordadas ao abrigo do presente contrato.
- 18.3. O exercício do direito de desistência não confere ao Cliente o direito ao reembolso de quaisquer comissões, despesas ou encargos incorridos pela Vodafone M-Pesa com a produção, emissão ou prestação do serviço.
- 18.4. O Cliente pode, a qualquer momento, proceder ao reembolso antecipado total ou parcial do empréstimo, sem penalizações, sendo devida apenas a comissão proporcional ao período de utilização efectiva do crédito, conforme aplicável.
- 18.5. O reembolso antecipado deverá ser efectuado através dos canais e plataforma M-Pesa, mediante instrução do Cliente, sendo o valor debitado automaticamente na sua carteira digital se existir saldo suficiente.