

## TERMOS E CONDIÇÕES DE ADESÃO AO CANAL USSD

### 1. Definições

**Banco:** Access Bank Angola na qualidade de prestadora do serviço regulado pelas presentes Condições Gerais;  
**Cliente:** significa qualquer pessoa singular, titular de qualquer modalidade de conta de depósito bancário no Access Bank Angola;  
**Conta:** Conta à Ordem indicada pelo Cliente para associar ao USSD;  
**Contrato:** significa os presentes termos e condições, bem como quaisquer alterações ou modificações feitas posteriormente, por escrito;  
**Fraude:** significa qualquer acto ardiloso, enganoso, de má-fé, com o intuito de lesar ou ludibriar outrem, ou de não cumprir determinado dever;  
**Informação Confidencial:** significa toda a informação escrita, verbal ou constante de suporte informático, que contenha dados de natureza organizativa, técnica, comercial, estratégica ou financeira, incluindo software, tecnologia, invenções, estudos, listas de clientes fornecedores, know-how, segredos comerciais, informação sobre custos, lucros, vendas e preços, a propriedade intelectual das Partes e quaisquer ideias, processos, metodologias, processos e fórmulas ainda que não protegidos por direitos de propriedade intelectual, o presente Contrato e qualquer outra informação relativa à atividade de cada uma das Partes que seja transmitida por uma das Partes à outra ou que uma das Partes venha a ter conhecimento no âmbito da execução do Contrato, estejam ou não marcadas como confidencial, bem como a informação sujeita a segredo bancário;  
**BNA:** significa Banco Nacional de Angola, que é a entidade reguladora e supervisionadora da actividade exercida pelo Banco;  
**USSD:** é um serviço que permite aos clientes aceder às suas contas bancárias e realizar transações sem internet, independentemente da rede móvel que estiver a utilizar;  
**Menu USSD:** é o Menu que pode ser acedido através do telemóvel e que permite ao Cliente aceder a um menu de gestão de um determinado serviço, que disponibiliza diferentes opções com base numa interacção instantânea;  
**Negligéncia Grossa:** a transmissibilidade e/ou partilha voluntária ou involuntária com terceiros de todos ou alguns elementos de segurança personalizada do canal, e por conta da qual resultem prejuízos para o Cliente ou para o Banco;  
**Plataforma:** significa o sistema utilizado para registar todas as operações que digam respeito aos Serviços;  
**PIN:** significa o número de identificação pessoal, código secreto que o cliente adopta para aceder para operar na plataforma;  
**"SMS"** (short message service) é um componente do serviço de mensagens de texto da maioria dos sistemas de telefone, Internet e dispositivos móveis.  
1. As expressões supra definidas no singular poderão ser utilizadas no plural, e vice-versa, com a correspondente alteração do respectivo significado.  
2. Salvo quando o contexto resulte de outro modo, qualquer referência feita nas presentes Condições Gerais a uma disposição legal ou contratual inclui as alterações a que a mesma tiver sido e/ou vier a ser sujeita.

### 2. Âmbito

1. As presentes Condições Gerais, regulam a relação estabelecida entre o Access Bank Angola, S.A., com sede em Luanda, Avenida Gamal Abdel Nasser, Torre Victória Premium, Piso 0, Bairro Kinaxixi, Ingombota, registada na Conservatória do Registo Comercial de Luanda, sob matrícula n.º 1235/2007, com número de identificação fiscal 5403105131, adiante designado por "Banco" e o(s) seu(s) cliente(s), adiante designado por "Cliente", relativo ao Contrato de Adesão ao Canal USSD.  
2. O Serviço USSD a que se referem as disposições deste contrato, é uma tecnologia de comunicação de sistema global, que permite ao cliente o acesso aos serviços e produtos disponíveis no Banco, por via da agregação do USSD a(s) conta(s) bancária(s) por si titulada, em moeda nacional, desde que sejam de natureza individual ou solidária.  
3. As presentes Condições Gerais visam regular os termos e condições de acesso pelo Cliente ao canal USSD, na(s) modalidade(s) indicada(s) por este nas Condições Particulares.  
4. Ao subscriver as presentes Condições Gerais, o Cliente aceita e concorda em cumprir com estas mesmas, devendo ler e compreendê-las, e se não concordar com as mesmas, não deverá prosseguir com a subscrição/utilização do Serviço.  
5. Em caso de dúvida sobre as Condições do Serviço, o cliente deverá parar o processo de registo e contactar o Banco através das suas dependências comerciais, ou pelo terminal de Apoio ao cliente 222636095, para obter o esclarecimento pretendido. Caso o Cliente não se sinta esclarecido não deverá prosseguir com a subscrição/utilização do Serviço.  
6. Todos os contratos celebrados entre o Cliente e o Banco, mediante a utilização do canal USSD, ficam subordinados às presentes Condições Gerais e, às Condições Gerais Aplicáveis ao Contrato de Abertura de Conta de Depósitos à Ordem vinculada ao serviço USSD e contas agregadas, e outros contratos celebrados..

### 3. Assunção de Riscos Associados ao USSD

1. Fica expressamente convencionado e aceite pelo Cliente, que, tendo em conta os conhecimentos e as tecnologias actualmente disponíveis não é possível garantir a completa segurança ao acesso do Cliente ao canal contra a realização de operações por terceiros, não autorizados, obrigando-se o Cliente a seguir rigorosamente as recomendações de segurança feitas pelo Banco.  
2. O Cliente assume, desde já, todas as transações efectuadas em sua conta, mediante a utilização do Código PIN, como suas.  
3. O Banco é responsável por assegurar a fiabilidade dos serviços USSD, a segurança dos seus servidores e componentes informáticos.  
4. O Banco nunca remeterá ao Cliente qualquer mensagem de correio electrónico a solicitar elementos de carácter pessoal ou confidencial deste (por ex: PIN de acesso ao canal). Em caso de dúvidas o Cliente deverá contactar o Banco através dos terminais telefónicos: (Apoio ao cliente 222 636 095).

### 4. Responsabilidade do Banco

1. O Banco é responsável por assegurar o correcto funcionamento do canal USSD, bem como a prestação de serviços de qualidade ao Cliente, e evitar que o mesmo incorra a percas ou danos derivados da interrupção do serviço USSD.  
2. Não obstante ao disposto na cláusula anterior, o Cliente será responsável por perdas e danos que vier a incurrer, quando tenha procedido com dolo ou negligéncia grosseira devidamente comprovada.

### 5. Códigos de Acesso, Identificação e Reconhecimento do Cliente

1. O acesso do Cliente à conta vinculada ao canal USSD ou a outras agregadas que resulta da subscrição do presente contrato está sujeita a utilização pelo mesmo, de processos de identificação e de reconhecimento específicos, mediante a utilização de um código PIN e de um Documento de Identificação válido.  
2. O Cliente é responsável pela segurança e fiabilidade do equipamento de comunicação utilizado para aceder ao canal USSD, designadamente telemóveis e ligações de internet.  
3. As ordens ou instruções transmitidas pelo Cliente através do canal USSD podem estar sujeitas a uma confirmação adicional, sendo que a confirmação das transações requer a utilização de um Código PIN de 4 dígitos, predefinido pelo cliente no momento da activação do serviço.  
4. O Código PIN de 4 dígitos é pessoal, confidencial e intransmissível, pelo que o Cliente não pode permitir a sua utilização por terceiros, devendo efectuar utilização rigorosa, exclusivamente pessoal, caso contrário, ser-lhe-á imputado todos os riscos inerentes à uma divulgação indevida do Código PIN USSD.  
5. Na eventualidade de o cliente tiver razões que indiciem que terceiros têm conhecimento do seu Código PIN, o mesmo deve entrar imediatamente em contacto com o Banco, visando o bloqueio da utilização do serviço.  
6. O Banco pode a cada momento definir um conjunto de condições relativas a beneficiários, operações ou montantes, porém com a estrita observância dos instrumentos reguladores da sua actividade.  
7. O Banco Assumirá legitimamente toda e qualquer informação ou transmissão de instruções, mediante a utilização de PIN do Cliente como sendo da autoria daquele, não sendo exigível verificar a identidade do utilizador por outra via.

### 6. Funcionamento

1. Para determinadas operações a efectuar por via do canal USSD é necessário autorização que é obtida, mediante utilização do Código PIN, o qual é definido no acto de activação do serviço pelo Cliente, acompanhado dos necessários esclarecimentos à utilização.  
2. O Banco poderá disponibilizar aos seus Clientes outra forma de autenticação e validação das transações, efectuando para tal, prévios esclarecimentos necessários à entrada em vigor.  
3. As transações solicitadas em dias úteis e dentro do horário de funcionamento do Banco, serão imediatamente executadas, podendo o nível do serviço variar de acordo com o tipo de transação, salvo por razões não imputáveis ao Banco.  
4. O Cliente pode solicitar o seu extracto de execução através da consulta de movimentos disponível a partir da plataforma.

### 7. Limites Máximos de Transações

1. O banco obriga-se a realizar dentro dos limites dos recursos existentes na conta vinculada ou agregada do Cliente, as ordens dadas por este através do canal USSD, até ao limite máximo de transação diária no valor de Kz 1.000.000,00 (um milhão de kwanzas).  
2. Se tratando da vinculação do serviço à uma conta de natureza simplificada, os limites a serem observados são os que abaixo se descrevem:

- Montante Máximo de Transação Diário: **Kz 19.354,00**  
- Montante Máximo de Transação Mensal: **Kz 600.000,00**  
- Montante Máximo de Transação Anual: **Kz 7.200.000,00**

3. Em função das circunstâncias do mercado ou por força regulamentar e da legislação aplicável, o Banco poderá proceder à alteração dos limites referidos no número anterior.

### 8. Tratamento das Instruções

1. Ao recepcionar qualquer pedido de informação ou transmissão de instruções mediante a utilização do PIN do Cliente, o Banco o assumirá como sendo da autoria do próprio, não lhe sendo exigível verificar a identidade do utilizador por qualquer outra via. O referido pedido não obsta a que o Banco possa condicionar a aceitação de instruções a sua prévia confirmação por escrito ou por outro modo julgado conveniente.  
2. As ordens e instruções que o Banco recebe, desde que correctamente validadas mediante a utilização do código PIN, gozam de plenos efeitos jurídicos, ficando o Banco irrevogavelmente legitimado para cumprilas e efectuar os débitos e créditos que delas decorram, entendendo-se em todo caso, que o Banco actua em cumprimento das ordens e instruções dadas pelo Cliente.  
3. A execução das ordens transmitidas pelo Cliente será efectuada de acordo com as condições aplicáveis ao tipo de canal complementar em causa, serviço ou produto solicitado.  
4. O Banco poderá abster-se de executar ordens transmitidas pelo Cliente, quando estas não respeitam as disposições legais aplicáveis, forem contrárias aos usos bancários, quando a conta a movimentar não se encontre aprovada para a operação pretendida, ou ainda quando não for cumprida qualquer disposição constante das presentes Condições Gerais, designadamente em virtude de alguma irregularidade no processo de transmissão e/ou autorização da ordem em causa que não seja devidamente sanada no prazo de 72 horas.  
5. As ordens ou instruções requeridas e executadas por intermédio do canal USSD, salvo nos casos referidos no número anterior, uma vez autorizadas e enviadas ao Banco para processamento imediato não são passíveis de alterações ou cancelamento.  
6. Considerando que, em consequência de avarias, sobrecargas e outras eventualidades os serviços ou operações disponibilizados pelo Banco ao Cliente através do USSD estão sujeitos a interferências, interrupções, desconexões, falhas de comunicação ou outras anomalias, o Cliente reconhece expressamente que, nenhuma responsabilidade poderá ser imputada o Banco relativamente aos danos, que directa ou indirectamente possam resultar por força de tais eventos.  
7. O Cliente assume ser o único responsável pela legitimidade, correção e precisão da instrução e dados transmitidos ao Banco com recurso ao canal USSD.  
8. Na eventualidade de, no momento da recepção das ordens e instruções não se tratar de um dia em que o Banco se encontre aberto para a execução de uma operação de pagamento ou adesão a um serviço ou produto, considera-se que a ordem ou instrução de pagamento ou adesão foi recebida no dia útil seguinte.  
9. Salvo disposição legal ou regulamentar em contrário, as ordens ou instruções de pagamento ou de adesão recebidas a partir das 15 horas de um dia útil, são consideradas como sendo recebidas no dia útil seguinte.  
10. Após a execução de uma ordem ou instrução de pagamento ou de adesão, o Banco obriga-se a notificar o Cliente mediante comunicação escrita.

## TERMOS E CONDIÇÕES DE ADESÃO AO CANAL USSD

### 9. Registo das Operações

1. O Cliente e o Banco acordam que o registo informático das operações realizadas ao abrigo do presente contrato, o qual poderá ser visualizado na plataforma e/ou impresso em papel, constitui prova bastante das ordens dadas pelo Cliente, podendo as mesmas serem apresentadas em juízo.
2. O Banco se obriga a manter permanentemente actualizada a informação que disponibiliza ao Cliente através do canal USSD, todavia, sobre esta prevalecerão sempre os registos contabilísticos próprios do Banco.

### 10. Condições de Suspensão e Bloqueio e Resolução do Contrato

1. O Banco reserva-se o direito de suspender a ligação do Cliente através do canal USSD, sempre que tal seja necessário à assistência, manutenção, reparação, segurança e introdução de melhorias ao processamento interno de dados.
2. Por razões de segurança, o Cliente ficará inibido de aceder os serviços do Banco através do USSD, caso ocorram três falhas consecutivas no uso das credenciais de acesso e ou autorização de pagamentos (código PIN).
3. No caso previsto no número anterior, a reactivação do serviço, deverá ser solicitada através do terminal telefónico (Apóio ao cliente 222 636 095).
4. Em caso de extravio, furto ou reprodução do Código PIN USSD, ou em qualquer situação que indique que terceiros não autorizados tenham accedido ao serviço, o Cliente deve dar o imediato conhecimento ao Banco pelo meio mais expedito a sua disponibilidade, confirmando-o por escrito num prazo não superior a 5 (cinco) dias.
5. Na situação prevista no número anterior, ou na eventualidade de o banco detectar indícios de irregularidades, ou para a protecção dos fundos do Cliente, bloqueará o acesso às contas através do canal USSD.
6. Do bloqueio previsto no número anterior resulta imediatamente a anulação do serviço e a resolução do contrato, obrigando-se o banco a comunicar ao cliente tal facto, por chamada telefónica gravada ou para o endereço de correio electrónico comunicado anteriormente pelo Cliente, e que consta na base de dados do Banco.

### 11. Taxas e Comissões

1. Independentemente dos custos associados aos meios de comunicação utilizados pelo Cliente, o Banco estabelece um preço pelo serviço, de acordo com o preçoário em vigor, e que deverá previamente ser comunicado ao Cliente por meio do mesmo serviço.
2. Por cada transação realizada por meio do serviço USSD, o Cliente pagará ao Banco uma taxa ou comissão a determinar em função do tipo de operação.
3. O Cliente autoriza desde já, o Banco a debitar a(s) sua(s) conta(s), independentemente da sua natureza, pelos montantes relativos às taxas e comissões pela utilização do serviço e de transações efectuadas.

### 12. Vigência

1. O presente contrato é celebrado por tempo indeterminado, todavia, qualquer das partes poderá denunciá-lo a qualquer momento, nos termos previstos na Cláusula 13 das presentes Condições Gerais.
2. Em caso de morte, ausência, interdição ou inabilidade do Cliente, caduca o direito de utilização do serviço objecto do presente contrato

### 13. Denúncia

1. Qualquer uma das partes pode denunciar o presente contrato, desde que comunique a sua pretensão à outra parte, por carta registada endereçada com aviso de recepção, com a antecedência mínima de 10 (dez) dias em relação à data pretendida.
2. A denúncia do contrato da conta de depósito à ordem associada ao serviço USSD determina automaticamente a extinção do presente contrato de utilização do serviço pelo Cliente.

### 14. Alteração das Condições Gerais

1. As presentes Condições Gerais podem ser alteradas a qualquer momento por iniciativa do Banco.
2. As referidas alterações serão sempre comunicadas ao Cliente por escrito, considerando-se aceites por este na falta de oposição escrita, no decurso de 30 dias seguintes a sua comunicação.
3. O banco reserva-se no direito de modificar, acrescentando ou retirando funcionalidades ao canal USSD, ou nos procedimentos disponíveis para sua subscrição, bem como na forma como os acessos ao mesmo são efectuados, de modos a acompanhar as condições de mercado e as evoluções tecnológicas.

### 15. Reclamações

1. O Banco dispõe de um serviço de atendimento e tratamento de reclamações, de pedidos de informação e de apresentação de sugestões.
2. O Cliente deve apresentar uma reclamação ao Banco após a verificação ou suspeita de irregularidades relacionadas com o Canal USSD.
3. As reclamações podem ser apresentadas por forma escrita (sob a forma de carta entregue fisicamente ao Banco, enviada por e-mail ou pelos meios postos à disposição do cliente via canais bancários electrónicos), ou sob a forma verbal (por telefone ou presencialmente) para o endereço indicado nas presentes Condições Gerais.

### 16. Cessão Posição Contratual

1. As Partes não poderão ceder a sua posição contratual no presente Contrato, nem subcontratar a terceiros, total ou parcialmente, as suas obrigações no âmbito do presente Contrato, sem o prévio consentimento, por escrito, da outra Parte.

### 17. Tratamento de Dados e Comunicações

1. Os dados pessoais do Cliente recolhidos pelo Banco são também partilhados com o entidades com as quais se encontre em relação de grupo, funcionando a adesão ao Serviço USSD como consentimento para o tratamento e partilha dos seus dados pessoais.
2. Os dados do Cliente poderão também ser partilhados com todas as entidades que intervenham no sistema financeiro, de acordo com a operação desejada pelo Cliente.
3. O Cliente consente que os seus dados pessoais recolhidos sejam partilhados com terceiros que estejam envolvidos na execução dos Serviços por via de subcontratação pelo Banco.
4. Para efeitos do previsto no número anterior, os dados pessoais do Cliente poderão ser transferidos para outros territórios, obrigando-se o Banco a salvaguardar por escrito que a entidade que recebe os dados pessoais cumpra o disposto na Lei da Protecção de Dados Pessoais que lhe é aplicável.
5. O Cliente autoriza que os seus dados pessoais sejam utilizados igualmente pelo Banco, para selecção de publicidade orientada para o Cliente.
6. O Cliente pode exercer os seus direitos previstos na Lei da Protecção de Dados Pessoais junto do Banco a qualquer momento.

### 18. Força Maior

1. Qualquer das Partes ficará exonerada das obrigações contratuais sempre e na medida em que o cumprimento das obrigações resultantes deste Contrato seja condicionado por motivos de força maior;
2. Entende-se por força maior, para efeitos do presente Contrato e sem que a enumeração seja taxativa, a ocorrência de guerras, rebeliões sociais, greves, catástrofes naturais, pandemias ou epidemias ou outros acontecimentos que as Partes não possam prevenir ou prever;
3. Ocorrido o motivo de força maior, a Parte por ele afectada deve dar conhecimento à outra Parte no prazo de 3 (três) dias, ficando suspensas as obrigações resultantes deste Contrato;
4. Findo o motivo de força maior, a Parte por ele afectada deverá comunicar igualmente à outra Parte, por escrito, do termo de tal motivo, restabelecendo-se assim as obrigações do Contrato, na sua forma original, salvo aquelas sujeitas a prazo.

### 19. Lei Aplicável e Foro

1. As presentes condições gerais, reger-se-ão pela 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), o Tribunal de Comarca de Luanda.