



1. O presente documento contém as Condições Gerais dos contratos de (i) Abertura de Contas de Depósito de Valores, (ii) Recepção e Transmissão de Ordens por conta de outrem, (iii) Execução de Ordens por conta de outrem, bem como (iv) Depósito e Registo de Valores Mobiliários e Instrumentos derivados que sejam celebrados entre o **BANCO DE FOMENTO ANGOLA, SA**, com sede em Luanda, na Rua Amílcar Cabral n.º 58, titular do NIF 5410003691, com capital social de AKZ 15 000 000 000 (Quinze mil milhões de Kwanzas), registado na Conservatória do Registo Comercial de Luanda sob n.º 2006.575, entidade sujeita à supervisão do Banco Nacional de Angola, registado sob o n.º 006, adiante designado por Banco e o Cliente devidamente identificado na ficha de Adesão a Produtos e Serviços, Condições Gerais essas que se incorporam no referido contrato no momento da sua celebração.
2. O BFA encontra-se registado como Membro de Negociação e Membro de Liquidação, junto da Comissão de Mercado de Capitais, sob o n.º 01/AI/CMC/12, conforme certidão de registo emitida por esta entidade, aos 16 /12/2014.
3. O Investidor conhece os riscos inerentes aos investimentos nos mercados regulamentados, tal como a possibilidade de ocorrerem perdas resultantes do cancelamento de operações, por incumprimento de liquidação de terceiros.
4. Os serviços a prestar e os instrumentos financeiros que poderão ser objecto do presente contrato e negociáveis por via do BFA, bem como a descrição da sua natureza e riscos estão descritos e definidos na Ficha de Adesão a Produto e Serviços que se encontra disponível nos balcões do Banco e em [www.bfa.ao](http://www.bfa.ao).
5. O Banco apenas considera devidamente formalizada a proposta de adesão ao presente contrato após recebimento das presentes condições gerais, Ficha de Informação Individual e da Ficha de Adesão ao Produto e Serviços devidamente preenchidas e assinadas.
6. Os contratos de utilização do Serviço BFA Net/BFA SMS e de outros Produtos e Serviços BFA, considerar-se-ão celebrados concomitantemente com a abertura da Conta se tiver sido assinalada, na Ficha de Adesão a Produtos e Serviços, a intenção de subscrever a adesão aos mesmos ou no momento em que for recebido pelo Banco a respectiva Proposta adequadamente preenchida e devidamente assinada.

## 7. Definições

Nas presentes Condições Gerais, incluindo os seus considerandos, e salvo se do contexto resultar sentido diferente, os seguintes termos iniciados por letra maiúscula (estejam no singular ou no plural) terão o seguinte significado:

**7.1. Banco** - O Banco de Fomento Angola, S.A.

**7.2 Cliente/ Titular** - A pessoa ou as pessoas singulares devidamente identificadas (s) na Ficha de Informação Individual, subscritora (s) dos contratos constantes das presentes Condições Gerais, adiante designadas Cliente ou Titular.

**7.3. Representante Legal (Procurador, Curador, Tutor, etc)** - A pessoa singular, devidamente identificada enquanto representante legal com poderes para movimentar a Conta e que, para esse efeito, o representa.

**7.4. Conta** - A (s) Conta (s) de Depósito de Valores aberta (s) junto do Banco em nome do Cliente, para depósito de valores monetários, à ordem ou a prazo, e Valores Mobiliários.

**7.5. Conta à ordem** - Contas de pagamento que permitem a movimentação dos fundos depositados em qualquer altura.

**7.6. Conta de Valores Mobiliários** - Conta associada à conta DO, na qual são registados e/ou depositados Valores Mobiliários que se podem revestir na forma de (i) acções; (ii) obrigações; (iii) unidades de participação em organismos de investimento colectivo; ou (v) outros documentos representativos de situações jurídicas homogéneas, desde que sejam susceptíveis de transmissão em mercado.

**7.7. Contas Simplificadas** – contas bancárias abertas por pessoas singulares, residentes, que não reúnem todas as condições para a sua abertura ou para acesso a determinados sistemas de pagamento, nos termos da legislação e regulamentação em vigor, seja para fins pessoais ou comerciais.

**7.7.1. Contas Simplificadas para fins Comerciais** - conta de depósito à ordem, denominada em Kwanzas, detida por pessoa singular, residente, micro-empresário, nos termos e condições previstas na Ficha de Adesão a Produtos e Serviços.

**7.7.2. Contas Simplificadas para fins Pessoais** – conta de depósito a ordem, denominada em Kwanzas, detida por pessoa singular, nos termos e condições previstas na Ficha de Adesão a Produtos e Serviços.

**7.8. Depósitos à ordem** - operação bancária em que os Bancos captam fundos, assumindo a qualidade de devedores perante os depositantes. Os fundos depositados são exigíveis a todo o tempo e podem ou não ser remunerados;

**7.9. Depósitos a prazo** – depósitos exigíveis no fim do prazo pelo qual foram constituídos, podendo, todavia, o Banco permitir a sua mobilização antecipada, nas condições acordadas.

**7.10. Movimentação da Conta**- As Contas de Depósito à Ordem podem ser caracterizadas e movimentadas sob as seguintes formas:

**i. Individual:** O seu titular pode movimentar livremente, a débito e a crédito, podendo este conferir poderes a terceiros para a movimentação das Contas de Depósito à Ordem, ficando o Banco isento de qualquer responsabilidade pelos referidos movimentos.

**ii. Colectiva:** a) **Solidária** – qualquer um dos titulares pode movimentar a débito e a crédito, podendo os titulares conferir poderes a terceiros para a movimentação das Contas de Depósito à Ordem, desde que autorizados por todos os titulares, ficando o Banco isento de qualquer responsabilidade pelos referidos movimentos; ou b) **Conjunta** – para ser movimentada a débito, necessita de autorização conjunta de todos os titulares, podendo os titulares conferir poderes a terceiros para a movimentação das Contas de Depósito à Ordem, desde que autorizados por todos os titulares, ficando o Banco isento de qualquer responsabilidade pelos referidos movimentos, não havendo tal exigência quanto aos movimentos a crédito.

**iii. Mista:** Poderá ser movimentada por alguns dos titulares, de acordo com os vínculos parciais de solidariedade ou de conjunção, e de acordo com as condições de movimentação por aqueles expressamente definidas, podendo os titulares conferir a terceiros poderes para a movimentação das Contas de Depósito à Ordem, ficando o Banco isento de qualquer responsabilidade pelos referidos movimentos.

**7.11. Canais Digitais** – Sistemas que permitem ao cliente efectuar operações bancárias de forma remota, cómoda e segura com recurso a meios informáticos ou electrónicos.

**7.12. Preçário** – Conjunto de informações relativas às condições gerais, com efeitos patrimoniais, em cada momento, relativamente aos serviços financeiros disponibilizados pelo Banco, o qual é composto pelo “Folheto de Comissões e Despesas” e pelo “Folheto de Taxas de juro” e que poderá ser consultado nos balcões do Banco ou no site [www.bfa.ao](http://www.bfa.ao).

**7.13. Ordem de Pagamento** – Qualquer instrução dada por ordenante ou um Beneficiário ao seu prestador de serviços de pagamento.

**7.14. Valores Mobiliários** – (i) as acções; (ii) as obrigações; (iii) as unidades de participação em organismos de investimento colectivo; (iv) os direitos destacados dos valores mobiliários referidos de (i) a (iii), desde que o destaque abranja toda a emissão ou série ou esteja previsto no acto de emissão; (v) outros documentos representativos de situações jurídicas homogéneas, desde que sejam susceptíveis de transmissão em mercado.

**7.15. Serviços de Intermediação Financeira** – a) recepção e transmissão de ordens por conta do Cliente; b) execução de ordens por conta do Cliente; c) registo e depósito de valores mobiliários e instrumentos derivados, bem como os serviços relacionados com a sua guarda.

**7.16. Órgão de Supervisão** - Banco Nacional de Angola (BNA) ou Comissão de Mercado de Capitais (CMC).

**7.17. Ficha de Informação Individual** - Ficha de Identificação do Cliente contendo os seus dados pessoais, profissionais, patrimoniais e de contacto e os espécimes de assinatura definidos pelo mesmo e válidos para movimentação da(s) Conta(s) e de todos os outros actos a ela(s) associados.

**7.18. Ficha de Adesão a Produtos e Serviços** - Declaração de vontade de abrir uma Conta e aderir a produtos e serviços do Banco, tais como os Serviços BFA Net/BFA SMS.

## **A - DISPOSIÇÕES GERAIS**

---

### **1. Objecto e Âmbito**

**1.1.** A abertura, movimentação e encerramento da Conta junto do Banco é regulada pelas presentes Condições Gerais, pelas Condições Particulares acordadas com o Cliente, pela legislação em vigor e pelos usos Bancários em geral.

**1.2.** A abertura da Conta pode ser presencial ou através de canais digitais disponibilizados pelo Banco, conforme condições mencionadas no ponto **C** e pressupõe: **(i)** o preenchimento pelo Titular e/ou seu representante legal, da Ficha de Informação Individual e da Ficha de Adesão a Produtos e Serviços; **(ii)** a apresentação ao Banco pelos canais apropriados, dos documentos de identificação do Titular e, se aplicável, do seu representante legal. **(iii)** depósito de um valor não inferior ao montante mínimo estipulado pelo Banco em cada momento;

**1.3.** Sem prejuízo das Condições Particulares que tenham sido acordadas pontual e especificamente com cada um, as presentes Condições Gerais são aplicáveis a todos os Clientes e abrangem todos os Produtos e Serviços nelas referidas.

### **2. Titularidade da Conta**

**2.1.** A adesão ou alteração das condições de movimentação estabelecidas no presente contrato, depende da intervenção do seu Titular e do preenchimento manual em suporte papel ou em formato electrónico de uma Ficha de Adesão a Produtos e Serviços por si assinada, o que pode implicar a prévia satisfação de impostos ou taxas que estejam estabelecidas nas normas que se encontrem em vigor.

**2.2.-** A alteração das condições de movimentação estabelecidas, com a inclusão de novos Titulares ou a atribuição de poderes de movimentação a procuradores, depende da intervenção destes novos Titulares e do preenchimento da Ficha de Adesão a Produtos e Serviços assinada pelos novos Titulares que serão incluídos, o que pode implicar a prévia satisfação de impostos ou taxas que estejam estabelecidas nas normas que se encontrem em vigor.

**2.3.** O Cliente reconhece e aceita que a renúncia à co-Titularidade da Conta pode implicar a prévia satisfação de comissões, impostos ou taxas que estejam estabelecidas nas normas ou regulamentos da instituição que se encontrem em vigor.

**2.4.** No caso de recepção de instruções contraditórias dos Titulares de Contas, respeitando as condições de movimentação mencionadas nas definições supra sobre movimentação de conta (ponto **7.10** supra), o Banco reserva-se ao direito de cumprir a ordem que primeiro recebeu em condições de ser cumprida ou, em alternativa, de recusar o cumprimento dessas ordens.

**2.5.** O Cliente reconhece e aceita que as alterações referidas nos pontos anteriores poderá acarretar caducidade dos contratos relativos a meios de movimentação da conta que pressuponham determinadas condições de movimentação que, por força dessas alterações, deixem de se verificar.

**2.6.** Os Titulares reconhecem e aceitam que caso optem por uma conta conjunta ou mista, o respectivo regime de movimentação não será aplicável aos movimentos nela debitada pelo Banco em execução de contratos de utilização de cartões de débito e/ou de crédito BFA subscritos pelos Titulares, podendo os movimentos originados por estes meios de pagamento ser debitados no

saldo à ordem da conta, independentemente do Titular que os tenha efectuado e dispensando qualquer autorização prévia ou posterior dos restantes co-Titulares para o efeito.

**2.7.** O BFA, ao tomar conhecimento da morte do Cliente, titular de uma conta individual ou co-titular de uma conta colectiva, ainda que solidária, procederá imediatamente ao bloqueio da totalidade do saldo destinado aos sucessores devidamente habilitados nos termos legais.

**2.8.** O saldo permanecerá bloqueado e indisponível até que sejam apresentados ao BFA os documentos comprovativos do óbito do titular, da habilitação de herdeiros/inventário orfanológico e do cumprimento de quaisquer obrigações fiscais relacionadas com a sucessão.

**2.9.** Os sucessores do titular e/ou os outros co-titulares deverão proceder à devolução imediata ao BFA de todos os meios de pagamento emitidos em nome do titular falecido: cartões de débito e de crédito e cheques.

**2.10.** Nos depósitos constituídos em nome de menores, estes serão obrigatoriamente representados pelos pais ou por quem, em substituição destes, exerça a tutela ou a administração dos bens do menor.

**2.11.** A movimentação da conta pelo menor, quando admissível, depende de autorização do seu representante.

**2.12.** Quando o Titular atinja a maioridade, ou seja, emancipado, deverá dar conhecimento, comprovado, desse facto ao Banco, devendo ser preenchida a Ficha de Adesão a Produtos e Serviços e a Ficha de Informação Individual, que traduzirá as novas condições aplicáveis à Conta, sob pena de o Banco continuar a aplicar as regras acima previstas.

### **3. Contas Simplificadas**

**3.1.** A movimentação de conta simplificada está sujeita às condições mencionadas nas definições **7.7.**, **7.7.1.** e **7.7.2.** bem assim como, as condições específicas do produto.

**3.2.** A movimentação das Contas Bancárias Simplificadas está limitada a pagamentos e transferências em moeda nacional.

**3.3.** As Contas Simplificadas estão sujeitas a limites máximos de saldos diários e de valor mensal acumulado de transacções a crédito, cujos valores não devem exceder os limites que decorrem da lei, cujos montantes se encontram descritos na respectiva Ficha Técnica Informativa e regulamentação própria.

**3.4.** Sempre que o Cliente ultrapasse os limites do saldo diário mencionado no Instrutivo do BNA, das condições específicas do produto, por mais de 5 (cinco) vezes no período de 12 (doze) meses, ou ultrapasse o limite mensal de transacções mais de 2 (duas) vezes no mesmo período, por motivo de crescimento dos seus rendimentos, não existindo suspeitas de branqueamento de capitais ou financiamento do terrorismo, o Banco informará o Cliente que este deixou de reunir as condições para a manutenção da Conta de Depósito à Ordem Simplificada para Fins Pessoais, tendo o Cliente um prazo de 180 (cento e oitenta) dias para efectuar a apresentação do Bilhete de Identidade e/ou registo junto da Administração Geral Tributária nos termos do Regime Jurídico do Número de Identificação Fiscal, de forma a proceder à conversão da Conta Simplificada para uma conta convencional.

**3.5.** Findo o prazo de 180 (cento e oitenta) dias mencionado no ponto **3.4.** anterior, o Banco efectuará o bloqueio da Conta de Depósito à Ordem Simplificada para Fins Pessoais a crédito até à apresentação do bilhete de identidade e/ou confirmação do registo fiscal, momento em que a conta deve ser convertida para uma conta convencional.

**3.6.** Sem prejuízo dos prazos estipulados nestas Condições Gerais para a comunicação de alterações a elementos específicos, o Cliente compromete-se a comunicar imediatamente ao Banco quaisquer alterações verificadas nos seus elementos de identificação, bem como elementos de identificação dos seus representantes que sejam susceptíveis de afectar a actualidade da informação prestada aquando da abertura de conta.

### **4. Cheques**

**4.1.** A emissão de módulos de cheques depende da apresentação do pedido do Titular da Conta, através dos meios que lhe sejam disponibilizados pelo Banco para o efeito, considerando-se celebrada convenção de cheque, subordinada à respectiva Lei Uniforme e às demais leis e regulamentos em vigor, quando o Banco aceitar emitir-los. O Banco reserva-se ao direito de não fornecer módulos de cheques ou de limitar a quantidade a entregar.

**4.2.** O Titular da Conta obriga-se a conservar em segurança os módulos de cheques que lhe forem fornecidos pelo Banco e assume a responsabilidade que possa resultar do extravio, subtracção ou indevido uso dos cheques, no caso de não avisar, por escrito a tempo e por forma a evitar qualquer pagamento indevido. Encerrada a Conta, o Titular obriga-se, desde já, a devolver todos os cheques ainda não utilizados, ficando o Banco isento de quaisquer responsabilidades pelas consequências do não cumprimento de tal obrigação.

**4.3.** O Titular da Conta tem conhecimento que o seu nome pode ser incluído numa listagem de utilizadores de cheques que oferecem risco, em conformidade com a legislação aplicável e as normas do Banco Nacional de Angola (BNA). O Banco fica expressamente exonerado de qualquer responsabilidade no caso de o nome do Titular ser incluído na listagem, por virtude de co-Titularidade na Conta sobre a qual foi sacado o cheque que originou a medida restritiva de uso de cheque.

**4.4.** O Titular declara não estar sujeito a qualquer medida administrativa ou judicial de restrição do uso de cheque, obrigados e a devolver todos os cheques não utilizados, no caso de vir a ser objecto de alguma medida de rescisão da convenção do cheque.

**4.5.** O Banco reserva-se ao direito de emitir os cheques com data limite de validade, a partir da qual não poderão ser preenchidos e emitidos, devendo ser devolvidos ao Banco. Todavia, o(s) Titular (es) da Conta reconhece(m) ao Banco a faculdade de, se assim o entender, proceder ao pagamento de qualquer cheque que eventualmente venha ser emitido e/ou apresentado a pagamento após o termo do seu prazo de validade.



## 5. Movimentação da Conta à Ordem

- 5.1.** Dependendo da especificidade da conta, a mesma poderá ser movimentada presencialmente ou por meios electrónicos, através de cheques, ordens de pagamento, ordens de transferência, cartões de débito ou outros meios que sejam expressamente disponibilizados pelo Banco. A possibilidade de o Cliente transmitir por correio postal ou electrónico ou por telefone, instruções para que o Banco execute determinado movimento ou operação sobre a conta, deverá constar de convenção especificamente celebrada para o efeito.
- 5.2.** O Banco reserva-se, em qualquer caso, no direito de solicitar a confirmação da instrução recebida mediante documento original assinado pelo Cliente ou qualquer outro meio de verificação, considerado adequado na prática bancária.
- 5.3.** Na ausência de instruções específicas, designadamente indicação clara do número da Conta, os débitos ou créditos a efectuar em nome de um Titular de várias Contas serão registados naquela por que o Banco optar.
- 5.4.** Todos os documentos relativos a movimentos sobre a Conta poderão ser microfilmados ou digitalizados nos termos legais e servem de meio de prova em juízo.
- 5.5.** O Banco poderá, mediante solicitação do Titular e sujeito ao pagamento da comissão em vigor, emitir extractos dos movimentos efectuados na Conta, com periodicidade distinta daquela, em cada momento, adoptada para o Cliente.
- 5.6.** Quando o instrumento de movimentação seja documento que contenha a assinatura do titular, o Banco conferi-la-á por semelhança com o espécime constante da Ficha de Informação Individual.
- 5.7.** Sem prejuízo do sigilo a que está obrigado, bem como a protecção dos dados do Cliente o Banco fica expressamente autorizado a reproduzir nos termos que entender os espécimes das assinaturas apostos na Ficha de Informação Individual, nomeadamente, com vista a poder certificar-se da genuinidade das assinaturas constantes dos instrumentos de movimentação da Conta.
- 5.8.** A Conta pode também ser movimentada por procuradores do Cliente devidamente constituídos por procuração outorgada nos termos da Lei, e segundo o que dela constar. Para o efeito, o procurador deverá preencher o campo correspondente da Ficha de Adesão a Produtos e Serviços e da Ficha de Informação Individual.
- 5.9.** O Banco, porém, só está obrigado a reconhecer e aceitar a procuração quando se verifique um dos seguintes factos: **i)** original seja entregue ao Banco; **ii)** seja entregue ao Banco certidão de procuração arquivada em Cartório Notarial.
- 5.10.** Quando proceda à revogação da procuração, o Cliente deverá notificar especificamente o facto ao Banco. Salvo disposição imperativa da lei em contrário, a revogação no que ao Banco diz respeito, só é eficaz após a notificação referida.

## 6. Movimentação de Valores Mobiliários

- 6.1.** O Cliente poderá associar à sua Conta de Depósitos à Ordem, uma conta para registo e depósito de Valores Mobiliários a qual será efectivamente aberta e activada com a assinatura das Condições Gerais do Contrato de Intermediação Financeira e a primeira operação de registo ou depósito de Valores Mobiliários na respectiva conta.
- 6.2.** As condições de intermediação financeira, nomeadamente a recepção, depósito, registo e transmissões de valores mobiliários, ficam sujeitas ao disposto nas condições específicas do Contrato de Intermediação Financeira, que constitui anexo ao presente contrato.
- 6.3.** A movimentação da conta de Valores Mobiliários referida no número 6.1. anterior ocorrerá no âmbito dos serviços de recepção e transmissão de ordens sobre instrumentos financeiros, comunicadas pelo Cliente pelos meios à sua disposição.
- 6.4.** Os valores mobiliários depositados na Conta, poderão ser movimentados nos mesmos termos e condições de movimentação que, em cada momento, vigorarem para a Conta.
- 6.5.** O Banco executa as ordens recebidas do Cliente, de acordo com os procedimentos padronizados estabelecidos na sua política de execução de ordens, disponibilizada ao Cliente e por este aceite mediante a assinatura das Condições Gerais do Contrato de Intermediação Financeira.

## 7. Provisão e Débitos na Conta

- 7.1.** O Banco reserva-se ao direito de debitar na Conta os efeitos que, independentemente da sua domiciliação, tenham sido ordenados pelo Titular da Conta com poderes para a movimentar, bem como as respectivas comissões, despesas, encargos, juros devedores e impostos.
- 7.2.** O Titular obriga-se a manter a Conta com provisão suficiente para suportar os débitos por si ordenados.
- 7.3.** No caso de insuficiência de saldo, o Banco: **(i)** fica desde já autorizado a efectuar tais débitos em qualquer conta aberta junto do Banco da Titularidade individual ou co-Titularidade solidária de algum dos Titulares da Conta ou, em representação do Titular, a proceder à venda de quaisquer activos que nas mesmas se encontrem depositados ou inscritos, até ao montante que se revele suficiente para suportar tais débitos, assumindo o Titular todos os custos, despesas e comissões inerentes, de acordo com o preçário em vigor; ou, em alternativa **(ii)** reserva-se ao direito de não executar os débitos ordenados, independentemente da natureza da operação, correndo por conta do Cliente as respectivas implicações legais.
- 7.4.** Se o Banco decidir autorizar o pagamento das quantias necessárias à liquidação dos débitos ordenados através de descoberto, o respectivo montante vence juros devedores, até à data da regularização do descoberto, à taxa máxima praticada pelo Banco em operações activas, acrescida da sobretaxa de mora em vigor e respectivos encargos, quantias estas que poderão ser debitadas em qualquer momento, sem necessidade de interpelação. Caso a Conta não seja provisionada decorridos 5 (cinco) dias úteis sobre a verificação do descoberto, o Banco reserva-se ao direito de: **(i)** exigir do Titular a conversão do crédito e/ou o

seu caucionamento por entrega; **(ii)** não executar as ordens ou instruções do Titular que tenham por objecto a movimentação de quaisquer valores depositados ou inscritos na Conta.

**7.6.** Sem prejuízo do disposto anteriormente, o Titular expressamente reconhece ao Banco a faculdade de exercer a compensação de créditos, nos termos legalmente previstos.

**7.7.** O Banco reserva-se ao direito de manter a posse dos documentos que deram origem ao descoberto, nomeadamente cheques depositados e não devolvidos, bem como a exercer todos os direitos deles emergentes contra o Titular da Conta.

**7.8.** O Banco fica expressamente autorizado a estornar quaisquer movimentos indevidamente efectuados na(s) Conta(s) do Cliente, designadamente em caso de erro ou lapso e, ainda, nas demais circunstâncias em que tal estorno se justifique, sendo o estorno efectuado com data-valor igual à do movimento original.

## **8. Créditos em Conta**

**8.1.** Os créditos resultantes da entrega de cheques, ordens de transferência, títulos de crédito ou outros valores para crédito em Conta ficam sujeitos à condição suspensiva da sua efectiva cobrança sendo apenas valores contabilísticos, logo, não utilizáveis.

**8.2** Na impossibilidade de se proceder à contagem de importâncias entregues fora do período de expediente ou em dia em que o Banco não está aberto ao público, o crédito em conta é de natureza condicional, tornando-se efectivo após a contagem a que se proceder no dia útil imediato.

## **9. Pagamentos ao Banco**

**9.1.** Salvo quando o contrario resulte das condições particulares acordadas ou de condições específicas dos produtos ou serviços a que respeitam, os pagamentos devidos ao Banco pelo Cliente, seja a que título for, são feitos através débito dos montantes correspondentes na conta de depósitos à ordem, que o Cliente se obriga a ter suficiente e atempadamente provisionada para o efeito, ficando o Banco irrevogavelmente autorizado a proceder aos débitos em causa sem necessidade de pré-aviso.

**9.2.** Os débitos a que se refere o número anterior não podem ser feitos anteriormente ao vencimento das obrigações correspondentes, mas podem sê-lo posteriormente com data-valor do dia em que os pagamentos eram devidos.

**9.3.** Quando haja lugar à extinção da Conta por qualquer que seja a causa e se mantenham obrigações pecuniárias do Cliente perante o Banco, o respectivo pagamento deverá ser feito por crédito da conta que o Banco, para tanto, indicar ao Cliente.

## **10. Compensação Voluntária**

**10.1.** Quando seja credor do cliente por dívida vencida, o Banco pode, sem prejuízo das demais faculdades que lhe caibam nos termos da Lei, ou do título de onde a dívida emerge, reter e utilizar, para o seu reembolso, todos e quaisquer fundos provenientes de saldos, contas ou valores detidos pelo Cliente no Banco, compensando o respectivo montante com débitos de igual valor e independentemente da verificação dos requisitos da compensação legal.

**10.2.** Para efeitos da cláusula anterior, o Banco pode, designadamente, proceder à mobilização antecipada de depósitos ou aplicações financeiras a prazo, sem necessidade de outra autorização ou de pré-aviso, fazendo-o na medida do necessário ao reembolso do que lhe seja devido. Sendo as contas utilizadas para a compensação constituídas em moeda diferente das da dívida a compensar, far-se-á a respectiva conversão ao câmbio praticado pelo Banco para a compra da moeda da conta em que a conta se acha constituída e até ao montante necessário para saldar a dívida em questão.

**10.3.** No caso de Conta colectiva, o disposto na cláusula 10.2. anterior é aplicável, nos limites da Lei, aos saldos, fundos e valores que qualquer dos titulares possua no Banco individualmente ou conjuntamente com outrem.

**10.4.** Sendo vários os créditos do Banco, compete-lhe em exclusivo determinar os que ficam extintos por recurso ao mecanismo previsto no número anterior.

## **B – DEPÓSITOS A PRAZO**

### **1. Depósitos a Prazo**

**1.1.** A constituição de um Depósito a Prazo (adiante designado DP) pressupõe a celebração de um acordo complementar às presentes Condições Gerais, sendo aplicadas as regras respeitantes às condições de movimentação e Titularidade da Conta, salvo se outras condições forem expressamente acordadas.

**1.2.** Os juros credores das Contas de DP são nela creditados com a periodicidade e segundo as taxas que em cada momento constem do preçário, se nenhuma outra condições especiais tiverem sido acordadas.

**1.3.** Salvo se previsto diversamente, os DP são automaticamente renovados na data de vencimento, de acordo com as regras e taxas que em cada momento constem do preçário em vigor no Banco no momento da renovação, salvo se: **(i)** o Cliente comunicar ao Banco até 2 (dois) dias úteis antes do vencimento que não pretende a renovação, caso em que o valor do DP será creditado na Conta, ou em qualquer outra Conta que lhe seja indicada pelo Titular; **(ii)** o Banco se opuser à renovação automática, caso em que o valor do DP será creditado na Conta.

**1.4.** A constituição de quaisquer depósitos depende do acordo prévio do Banco, verificados que sejam os respectivos requisitos formais e legais, ficando sujeita à correspondente disciplina legal e/ou regulamentar específica de cada um deles.

**1.5.** Os titulares de Contas Bancárias Simplificadas podem constituir depósitos a prazo, com valor mínimo definido na respectiva Ficha Técnica Informativa e regulamentação própria.

## 2. Mobilização de Depósitos a Prazo

2.1. A mobilização do DP obedece às condições de movimentação da Conta.

2.2. O Titular reconhece ao Banco a faculdade de não permitir a mobilização antecipada de qualquer DP enquanto perdurarem responsabilidades vencidas e não pagas ao Banco, assim como o direito de o Banco proceder a essa mobilização a seu favor em liquidação das referidas responsabilidades.

2.3. A mobilização antecipada dos DP implica a penalização da respectiva taxa de remuneração, nas condições que o Banco em cada momento estabeleça.

2.4. O Banco poderá proceder ao cancelamento do DP nos casos em que a mobilização, antecipada ou não, do seu saldo implique a existência de um saldo inferior ao montante mínimo estabelecido, em cada momento, para este tipo de depósito.

## 3. Contas Especiais

3.1. Quando respeite os requisitos ou reúna as condições legais para o efeito, e desde que tais produtos estejam disponíveis no Banco, pode o Cliente constituir contas especiais de poupança ou investimento, como tal previstas na Lei, designadamente conta poupança-habitação.

3.2. Em tudo quanto não resulte imperativamente da Lei, as condições de constituição e permanência de tais contas são as que, como tal, forem publicitadas pelo Banco no preçário disponível nos Balcões e aplicáveis à generalidade dos Clientes.

3.3. O Banco pode, por sua iniciativa, e nos limites da Lei, criar outras contas especiais de poupança ou investimento, fixando-lhe as condições de constituição e permanência, podendo o cliente, reunidos os requisitos necessários, solicitar, nos termos fixados, a constituição de qualquer uma das contas criadas.

## **C – CANAIS DIGITAIS: SERVIÇO BFA NET/BFA SMS /ABERTURA DE CONTAS ON-LINE**

### 1. Conceitos gerais

1.1. O serviço BFA Net/BFA SMS (adiante designado por Serviço) a que se referem as disposições desta Secção C permite ao Cliente o acesso via Internet ou outras formas de acesso remoto 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 relativamente às quais detenha poderes para, isoladamente e sem quaisquer restrições, proceder à sua movimentação e esses mesmos poderes compreendam todas as operações susceptíveis de serem ordenadas por esta via.

1.2. A adesão ao Serviço produz efeitos a partir do momento da atribuição pelo Banco de um (i) Número de Adesão (número de identificação do Cliente, único, pessoal e intransmissível); (ii) Código Secreto (número secreto, único, pessoal e intransmissível, definido pelo Banco no momento da adesão ao Serviço e alterado, obrigatoriamente, pelo Cliente após o primeiro acesso); (iii) Chave de Confirmação (elemento de identificação secreto, pessoal, único e intransmissível, emitido pelo Banco e passível de ser alterado pelo Cliente, sobre a forma de dez caracteres alfanuméricos que são exigidos ao Cliente para realização de determinadas transacções a efectuar através do Serviço).

1.3. O Banco compromete-se a manter sob rigorosa confidencialidade o Número de Adesão, o Código Secreto e a Chave de Confirmação atribuídos ao Cliente.

1.4. O Cliente obriga-se a alterar a chave de confirmação na primeira utilização do serviço e guardar sob segredo o seu Código Secreto e a sua Chave de Confirmação, prevenindo a utilização abusiva por parte de terceiros pela qual será inteiramente responsável, suportando as perdas e encargos daí resultantes, sem prejuízo do estabelecido no ponto seguinte.

1.5. No caso de perda, roubo ou extravio da Chave, o Cliente deverá comunicar imediatamente ao Banco pelo meio mais expedito, podendo solicitar nova Chave de Confirmação e/ou Código Secreto. O Banco apenas será responsável pelos prejuízos ocorridos após a recepção da comunicação da referida ocorrência.

1.6. O Banco pode, a todo tempo, sem aviso prévio, alterar ou bloquear o Código Secreto do cliente, nas seguintes situações:

- a) Em caso de suspeita de utilização não autorizada ou fraudulenta ou de ameaças para a segurança dos serviços de Banca Remota e/ou do referido Código Secreto;
- b) Em caso de detecção pelo Banco, de que o Código Secreto é ou há possibilidade de ser, de conhecimento de terceiros;
- c) Em caso de alterações contratuais, administrativas, informáticas ou outras do Banco;
- d) Por imposição legal ou regulamentar, de uma autoridade judicial ou de supervisão.

1.7. O Banco poderá ainda, a todo tempo, sem aviso prévio, suspender o serviço, nomeadamente para sua manutenção, assistência, reparação ou introdução de melhorias, sem que possa ser responsabilizado pelas perturbações que tal suspensão possa directa ou indirectamente causar.

### 2. Abertura de Contas On-Line

2.1. A abertura de conta on-line quando aplicável, implica o preenchimento, por via remota, de uma Ficha de Informação Individual, e *up-load* da documentação legal exigida para o efeito, no formato apropriado.

2.2. A titularidade e posse efectiva do Bilhete de Identidade é condição de elegibilidade para abertura de conta on-line pelos canais digitais.

2.3. A activação da conta aberta online, fica condicionada à realização da primeira operação a crédito (depósito ou transferência) no montante mínimo exigido pelo Banco em cada momento.

**2.4.** O Cliente desde já autoriza o Banco a adoptar a sua assinatura constante no Bilhete de Identidade, para validação das operações realizadas nesta conta.

**2.5.** O Banco reserva-se o direito de, para o efeito de prova de vida e aceitação do pedido de abertura de conta, solicitar ao cliente que faça uma vídeo chamada ou uma fotografia on-line.

### **3. Movimentação da Conta através dos Canais Digitais**

**3.1.** Através do Serviço, o Cliente pode: **(i)** aceder a informações sobre produtos e serviços do Banco; **(ii)** realizar as operações bancárias disponíveis a cada momento sobre a Conta a que tem acesso, em conformidade com as regras definidas pelo Banco; **(iii)** realizar operações de compra, venda, subscrição ou resgate sobre produtos ou serviços disponibilizados pelo Banco.

**3.2.** 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.

**3.3.** Independentemente de outras regras que possam vir a ser definidas, a identificação do Cliente para acesso a este meio de movimentação processa-se através da indicação pelo mesmo do Número de Adesão, bem como do Código Secreto. O Banco pode, ainda, a todo o tempo, condicionar a realização de operações através do Serviço à indicação pelo Cliente de dados constantes da Chave de Confirmação.

**3.4.** O Cliente autoriza o Banco a preencher e validar todos os documentos necessários à efectiva realização e liquidação das operações através deste Serviço.

**3.5.** O Banco poderá ainda: **(i)** não executar ordens quando não sejam facultados correctamente os dados de validação do Cliente; **(ii)** não executar ordens quando existam dúvidas razoáveis sobre a identidade da pessoa que está a transmitir a ordem; **(iii)** não executar ordens após um número de tentativas de acesso falhadas a definir pelo Banco; **(iv)** requerer que as ordens relativas a movimentos de elevado valor sejam transmitidas por escrito; **(v)** 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.

**3.6.** O Banco reserva-se ao direito de condicionar, suspender ou fazer cessar o acesso ao Serviço, global ou parcialmente, ou condicionar ou suspender a realização de determinadas operações ou transacções através do mesmo, sempre que: **(i)** 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; **(ii)** razões de segurança o justifiquem; **(iii)** o Cliente não o utilize até 30 (trinta) dias após a adesão.

**3.7.** Caso o acesso seja suspenso nos termos do disposto na alínea **(iii)** do ponto anterior, o Cliente poderá solicitar a sua activação mediante pedido dirigido ao Banco.

**3.8.** Independentemente dos custos associados aos meios de comunicação utilizados, o Banco poderá estabelecer um preço pelo Serviço BFA Net/BFA SMS, de acordo com o preçário em vigor no Banco.

### **4. Eficácia jurídica das operações realizadas através dos Canais Digitais**

**4.1.** As ordens transmitidas pelo Cliente através do Serviço gozarão de plenos efeitos jurídicos, não podendo o Cliente alegar a falta de assinatura para o cumprimento das obrigações assumidas nessas ordens.

**4.2.** A realização de operações através do Serviço é confirmada por documento gerado pelo próprio Serviço, que o Cliente poderá imprimir, e/ou através de extracto de Conta, podendo o Cliente 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.

## **D – DISPOSIÇÕES FINAIS**

---

### **1. Remuneração, Despesas e Encargos**

**1.1** A conta a ordem não é remunerada, salvo algum acordo expresso entre o Banco e Cliente.

**1.2.** Pelas operações efectuadas e serviços prestados ao abrigo do presente contrato, o Banco cobrará as comissões, custos, encargos ou outras despesas estabelecidas no preçário em vigor assim como as taxas e impostos que nos termos da lei sejam devidos, ficando o banco autorizado a debita-los na conta a ordem, sem necessidade de notificação prévia.

**1.3.** A informação relativa ao preçário a que está sujeita a Conta, bem como as comissões aplicáveis aos serviços prestados pelo Banco, encontram-se disponíveis na Rede Comercial BFA, assim como, no seu site público e nas páginas oficiais do Banco nas Redes Sociais.

**1.4.** O Banco reserva-se o direito de modificar as comissões, taxas de juro e outros encargos vigentes à data de abertura da Conta, nomeadamente se as directrizes das autoridades monetárias ou as condições do mercado o aconselharem ou impuserem. As novas condições serão afixadas na Rede Comercial BFA.

**1.5.** Às comissões que venham a ser cobradas pelo Banco acrescem os impostos e taxas a que haja lugar, nos termos da lei.

### **2. Sigilo Bancário e Protecção de Dados**

**2.1.** Os órgãos Sociais e os Colaboradores do Banco, na relação com o Cliente, cumprem os princípios e as normas sobre o Sigilo Bancário e desde já, fica expressamente acordado que este dever de sigilo cessa, na exacta medida em que tal se revelar necessário ao exercício de qualquer direito do Banco sobre os seus Clientes e/ou representantes legais.



**2.2.** O Cliente desde já, expressamente autoriza o Banco a recolher, armazenar, processar e a tratar manual e/ou informaticamente, registar e conservar os dados por si fornecidos ou os que o Banco tenha legalmente obtido, incluindo os seus dados pessoais, acesso(s), conta(s), consulta(s), instruções e transacções e outros registos respeitantes ao presente contrato ou outro(s) contrato(s) celebrado(s) com o Banco em conformidade com a legislação vigente, nos seguintes termos e condições:

**A.** Com as seguintes entidades:

- i) Qualquer sociedade que o Banco se encontre directa e/ou indirectamente em relação de Grupo ou Domínio;
- ii) Entidades nacionais ou estrangeiras subcontratadas pelo Banco;
- iii) Organismos de Supervisão, Regulação e Judiciais.

**B.** Com a(s) seguinte(s) finalidade(s):

- i) Gestão corrente do Banco;
- ii) Tratamento estatístico, gestão de crédito e solvabilidade, gestão e controlo de riscos, gestão de relacionamento com o cliente e promoção de produtos, bens ou serviços;
- iii) Manutenção de um registo de instruções em formato físico e/ou digital;
- iv) Manutenção de um registo de gravação de voz e imagem captados por um sistema de videovigilância e outros meios de controlo electrónico.

**2.3.** O tratamento, processamento e preservação de informação incluem os dados pessoais do Cliente, os dados relacionados com outras pessoas/entidades (incluindo, mas não limitado a signatários da conta, accionistas/sócios, directores executivos/administradores/gerentes e beneficiários efectivos), o Cliente desde já confirma que está devidamente autorizado a:

- (a) Prestar ao Banco esses Dados Pessoais;
- (b) Dar o consentimento, em nome dessas entidades, ao processamento dos dados pessoais, e concretamente à transferência desses dados pessoais;
- (c) Receber quaisquer avisos de privacidade em nome dessa(s) outra(s) entidade(s), quando aplicável.

### **3. Salvaguarda de bens do Cliente**

**3.1.** O Banco dispõe dos meios técnicos e humanos que asseguram a protecção dos activos (dinheiro e instrumentos Financeiros) depositados ou registados em nome ou por conta dos seus clientes, encontrando-se implementados mecanismos que permitem uma clara distinção entre os bens pertencentes ao seu património e os bens pertencentes ao património de cada um dos seus clientes.

**3.2.** Por protecção dos activos entende-se a sua guarda (ou, no caso de activos escriturais, a manutenção dos respectivos registos) em termos que visam garantir que, designadamente: **(i)** os mesmos não são passíveis de ser subtraídos por terceiros; **(ii)** sem prejuízo do regime próprio dos valores fungíveis, os mesmos se encontram e podem ser permanentemente identificados como pertencendo ao cliente, não sendo confundidos nem tratados como bens de outros clientes; **(iii)** são regularmente efectuadas as necessárias actividades de controlo, entre as quais a reconciliação de posições e movimentos.

**3.3.** Em casos de subcontratação a entidades terceiras dos serviços de registo e depósito de instrumentos financeiros, o BFA apenas recorre a intermediários financeiros sujeitos a supervisão das entidades de regulação competentes dos seus países.

### **4. Fundo de Garantia de Depósitos**

**4.1.** O Fundo de Garantia de Depósitos (F.G.D.) garante o reembolso da totalidade do valor global dos saldos em dinheiro de cada depositante (pessoas singulares e colectivas, residentes ou não residentes), desde que esse valor não ultrapasse AKZ 12 500 000 (doze milhões e quinhentos mil kwanzas), quer em moeda nacional ou estrangeira.

**4.2.** A garantia compreende os depósitos à ordem, depósitos com pré-aviso, depósitos a prazo, depósitos a prazo não mobilizáveis antecipadamente, depósitos poupança-habituação, depósitos de emigrantes, depósitos poupança reformados, depósitos poupança condomínio, depósitos representados por certificados de depósito e depósitos obrigatórios e outros depósitos legalmente previstos.

**4.3.** De acordo com o Decreto Presidencial Nº195/18 de 22 de Agosto, o reembolso é feito no prazo máximo de 3 meses a contar da data em que o Banco Nacional de Angola confirmar e comunicar ao F.D.G. a indisponibilidade de depósitos, ou num prazo mais curto, se o F.G.D. o puder fazer com segurança.

### **5. Conflitos de interesse**

**5.1.** O Banco, na sua relação com os Clientes, assegura um tratamento transparente e equitativo, dando prevalência aos interesses do Cliente, tanto em relação aos seus próprios interesses ou de empresas com as quais se encontra em relação de domínio ou de grupo, como em relação aos interesses dos Titulares dos seus órgãos sociais ou dos correspondentes e colaboradores de ambos.

**5.2.** De entre os princípios que regem a actuação do Banco no desenvolvimento da sua actividade e na sua relação com os Clientes sublinham-se os seguintes: **(i)** integridade na prestação dos serviços e no relacionamento com os Clientes; **(ii)** prestação dos serviços de intermediação financeira com a diligência e o cuidado exigível; **(iii)** exercício das actividades de intermediação financeira de acordo com as regras definidas pelas entidades de supervisão; **(iv)** protecção dos interesses dos Clientes do Banco, bem como o seu tratamento equitativo; **(v)** prestação aos Clientes de informação clara, actual e completa, e não susceptível de os induzir em erro.

## **6. Prevenção ao Branqueamento de Capitais, Financiamento ao Terrorismo, Suborno e Corrupção**

**6.1.** Em cumprimento dos deveres que sobre si recaem, nos termos da legislação e regulamentação actualmente em vigor, no que respeita à Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais, Financiamento do Terrorismo, Proliferação e Armas de Destruição em Massa, Suborno e Corrupção, e outros crimes financeiros, o BFA poderá suspender, recusar a execução de operações do Cliente e ainda, comunicar às autoridades competentes, as operações relativamente às quais não lhe sejam facultados os elementos de identificação ou de informação legalmente exigidos, incluindo a informação patrimonial, sobre a origem e o destino dos fundos, bem como cessar a relação de negócio com o Cliente, com efeitos imediatos, caso tome conhecimento ou suspeite de que a relação de negócio ou as operações instruídas pelo Cliente, podem estar relacionadas com a prática de um crime de branqueamento de capitais ou de financiamento do terrorismo.

**6.2.** O BFA poderá ainda cessar a relação de negócio ou não permitir a realização de quaisquer movimentos a débito ou a crédito nas Contas, quando não for prestada pelo Cliente a informação que o BFA solicitar sobre a identidade dos beneficiários efectivos e haja suspeita de que a não prestação da informação possa estar relacionada com a prática dos crimes de branqueamento e financiamento ao terrorismo.

**6.3.** O Banco repudia e proíbe, acções de suborno e corrupção ou a indução de comportamentos impróprios, através da entrega e aceitação de qualquer vantagem ou incentivo com intenção de influenciar a sua actuação, através dos seus Colaboradores, em relação aos negócios com os seus Clientes.

## **7. Modificação das Condições Gerais**

**7.1.** O Banco reserva-se ao direito de modificar o conteúdo ou teor de qualquer cláusula das Condições Gerais ou Particulares dos contratos a que as mesmas respeitam. Caso o Banco pretenda realizar alguma dessas modificações, deverá comunicar essa sua intenção ao Primeiro Titular da Conta com, pelo menos 30 (trinta) dias sobre a data que defina para a sua entrada em vigor. Caso não concorde com a modificação que lhe foi comunicada, o Cliente poderá resolver o contrato a que respeitem as Condições Gerais modificadas até ao dia útil anterior à data definida pelo Banco para a entrada em vigor da modificação em causa. Caso o Cliente não resolva o contrato nos termos anteriormente referidos, a modificação que lhe tenha sido comunicada considera-se aceite, entrando em vigor a partir da data definida pelo Banco para o efeito.

**7.2.** A utilização dos Cartões antes de decorrido o prazo do pré-aviso constitui presunção da aceitação das alterações e/ou actualizações.

## **8. Comunicações e Informação**

**8.1.** O Cliente obriga-se a comunicar de imediato ao Banco qualquer alteração ocorrida nos dados de identificação fornecidos na Ficha de Informação Individual.

**8.2.** Todas as comunicações que o Banco dirija ao Cliente serão enviadas/ transmitidas para o endereço postal ou electrónico ou telefone (s), para o efeito indicados na Ficha de Informação Individual ou por outra qualquer outra forma que venha a ser disponibilizada pelo Banco e aceite pelo Cliente, considerando-se as comunicações recebidas sempre que tenham sido remetidas para tal endereço.

**8.3.** O Cliente presta consentimento a que o Banco o contacte por meios remotos (correio normal, correio electrónico ou telefone) com vista à comercialização de quaisquer serviços/produtos financeiros ou a qualquer outra finalidade conexas ou relacionadas com a prestação daqueles serviços.

**8.4.** O Cliente reconhece e aceita que o Banco possa condicionar o acesso aos meios de movimentação da conta solicitados pelo Cliente (cartões de débito ou crédito, cheque, cartões de coordenadas ou outros), ao fornecimento pelo Cliente de um número de contacto móvel actualizado e de um endereço de correio electrónico, os quais serão utilizados pelo Banco para informar o Cliente, através do serviço SMS (*Short Message Service*) ou do serviço de correio electrónico (e-mail): **i)** de que os meios de movimentação solicitados estão disponíveis para entrega no balcão de domicílio da conta ou no balcão indicado pelo Cliente para o efeito aquando da requisição desse meio de movimentação; **ii)** da data a partir da qual o Cliente poderá utilizar os meios de movimentação entregues, sujeitando o Banco a activação dos mesmos à recepção de um SMS de resposta por parte do Cliente confirmando a posse desses mesmos meios de movimentação. O Cliente será o único e exclusivo responsável pelo fornecimento e actualização do referido número de contacto móvel e do endereço de correio electrónico junto do Banco, assumindo desde já total e exclusiva responsabilidade por quaisquer danos ou prejuízos que para si possam decorrer do incumprimento dessa obrigação de actualização.

**8.5.** O Banco não assume qualquer responsabilidade pelos danos ou prejuízos resultantes da utilização do correio, telefone, endereço electrónico, swift ou qualquer outro sistema de comunicação, nomeadamente em consequência de atrasos, perdas, violação, deturpações ou deficiente compreensão da informação transmitida, bem como da falsificação de assinaturas ou documentos.

**8.6.** Em particular, o Banco não será responsável pelos danos ou prejuízos derivados de erros de transmissão, deficiências técnicas, interferências ou desconexões ocorridas por via e no âmbito dos sistemas de comunicação utilizados pelo Cliente para acesso aos serviços através de canais remotos (telefone, Internet ou outros).

**8.7.** O Banco também não será responsável pelos danos ou prejuízos decorrentes da impossibilidade de execução de ordens ou instruções transmitidas pelo Cliente sempre que, por razões que comprovadamente não lhe sejam imputáveis, os seus sistemas informáticos ou os sistemas informáticos de terceiros cuja utilização seja, para o efeito, necessária, não permitam a execução tempestiva ou completa dessas ordens ou instruções.

**8.8.** O Cliente autoriza de forma irrevogável o Banco a, sempre que este o considere necessário, proceder ao registo fonográfico e informático das ordens e instruções transmitidas e utilizar esses registos como meio de prova em qualquer procedimento judicial que venha a existir entre as partes, podendo solicitar ao Banco que lhe forneça cópia do conteúdo dos mesmos.

**8.9.** A informação disponibilizada através do Serviço BFA Net/BFA SMS, designadamente cotações, índices, notícias, estudos ou outra informação financeira, é obtida através de terceiras entidades, não podendo o Banco e as entidades que a prestam ser responsabilizados pela eventual incorrecção dos dados fornecidos ou pela má percepção, interpretação ou utilização da informação transmitida. O utilizador compromete-se a não transmitir ou reproduzir, quaisquer que sejam os meios empregues, informação que lhe tenha sido fornecida.

## **9. Reclamações**

**9.1.** O Cliente tem o direito de reclamar junto do Banco, sempre que se sentir insatisfeito com os produtos e serviços prestados pelo Banco, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a ocorrência ou o conhecimento do facto objecto da dita reclamação, através dos seguintes Canais de Comunicação:

- Linha de Atendimento BFA  
- Telefone: 923 120 120  
- E-mail: [bfa@bfa.ao](mailto:bfa@bfa.ao)
- Correio físico (Cartas): Caixa Postal do BFA C.P – 458 (BFA Rua Amílcar Cabral, 58, Maianga – Luanda)
- Presencial: Formulários de Reclamações disponíveis nas suas Agências e Centros de Empresa/Investimentos

**9.2.** As eventuais reclamações endereçadas ao Banco devem sempre conter a seguinte informação mínima:

- Data da reclamação "dd/mm/aaaa";
- Motivo da reclamação;
- Período em que a Reclamação se reporta, assim como outros elementos considerados relevantes.

**9.3.** As reclamações relativas à execução, inexecução ou erros de execução de qualquer ordem ou instrução transmitida ao abrigo dos contratos a que se reportam as Condições Gerais constantes deste documento, devem ser apresentadas no prazo máximo de 15 (quinze) dias após a data da sua realização, sob pena de a sua execução se considerar definitivamente aprovada e aceite nos termos executados.

**9.4.** O Banco tem ainda disponível, uma Área dedicada e especializada no tratamento de reclamações, adstrita a Direcção de Marketing, responsável por gerir em articulação com as demais áreas do Banco, todos os processos de reclamações de forma centralizada, e de acordo aos pressupostos legais

**9.5.** O Cliente pode ainda registar a sua reclamação, directamente no Canal de reclamações afecto ao Banco Nacional de Angola, através do Portal do Consumidor de Produtos e Serviços Financeiros, no endereço [www.consumidorbancario.bna.ao](http://www.consumidorbancario.bna.ao).

**9.6.** O Banco tem disponível no seu site público, [www.bfa.ao](http://www.bfa.ao), bem como, em toda rede de Agências, Centros de Empresa e Investimentos, a Política de Tratamento de Reclamações e exemplares de impressos de reclamação.

## **10. Denúncia e Resolução**

Qualquer das partes pode, a todo o momento, denunciar ou resolver o presente contrato, nos termos e condições seguintes:

**10.1.** Tratando-se de iniciativa do Cliente a comunicação deverá ser feita por carta ou formulário, em uso no Banco para o efeito e ainda pelos meios remotos disponíveis, sendo que o encerramento efectivo da conta deve ocorrer no prazo de até 30 (trinta) dias a contar da data de recepção do pedido do Cliente, ou pode ter efeitos imediatos, desde que a mesma não apresente saldo negativo e não subsistam obrigações do Cliente para com o Banco;

**10.2.** O encerramento da conta por iniciativa do Cliente depende de declaração escrita de todos os Titulares/Assinantes, qualquer que seja o seu regime de movimentação, sempre que aplicável;

**10.3.** O Banco pode encerrar contas de Clientes produzindo efeitos 60 (sessenta) dias após a comunicação **(i)** sempre que se verificar incumprimento das condições contratuais por parte do Cliente; **(ii)** se verifique a falsidade ou incorrecção de quaisquer dados fornecidos pelo cliente para efeitos de abertura da conta, ou de execução de qualquer operação associada a mesma;

**10.4.** O Banco deve encerrar contas de Clientes **(i)** sempre que se constatar a inobservância do estabelecido no Aviso 20/14 de 22 de Junho, sobre Regras de Prevenção do Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo, observados todos os procedimentos; **(ii)** receba uma ordem expressa de uma Autoridade Judicial ou Administrativa competente; **(iii)** a conta se encontre inactiva “sem movimentos” por um período superior a 15 (quinze) anos;

**10.5.** Quando as contas a encerrar mostrem a existência de saldos, o Banco deve **(i)** comunicar aos titulares, representantes ou herdeiros para levantamento dos valores, desde que devidamente habilitados; **(ii)** os Titulares da Conta deverão proceder ao levantamento do saldo existente até ao respectivo encerramento.

**10.6.** Caso o titular da conta por encerrar tenha responsabilidades com crédito a favor do Banco, este pode declarar o seu crédito como vencido, fazendo a compensação das responsabilidades com os fundos existentes na conta.

**10.7.** A denúncia do contrato de Conta de Depósito determina a extinção do Contrato de utilização do Serviço BFA Net/BFA SMS e de todos os outros relativos a produtos e serviços prestados pelo Banco.

**10.8.** No caso de denúncia do contrato de Cartão de Débito BFA: **(i)** a denúncia por iniciativa do Titular só produzirá, todavia, os seus efeitos após a liquidação do saldo em dívida e devolução ao Banco do respectivo Cartão, bem como dos Cartões dos Titulares Adicionais, sem prejuízo de o Banco poder proceder ao seu cancelamento logo que receba a comunicação de denúncia;

(ii) a simples devolução do Cartão, por qualquer dos Titulares, não prejudica a vigência do contrato, nem exonera o Titular das responsabilidades decorrentes do mesmo, sem prejuízo de o Banco proceder ao cancelamento do Cartão devolvido; (iii) os Titulares obrigam-se a não efectuar qualquer transacção a partir do momento da data de produção dos efeitos da cessação do contrato, e a restituir os Cartões ao Banco no prazo de 72 horas a contar dessa data; (iv) a denúncia do presente contrato, quer por iniciativa do Banco, quer do Titular, não exonera o Titular do pagamento do saldo em dívida que venha a ser registado pelo Banco, na sequência de transacções realizadas pelos Titulares e que só venham a ser do conhecimento do Banco em data posterior à denúncia.

### **11. Foro e Ónus da Prova**

Para todas as questões emergentes das presentes Condições Gerais ou que visem acautelar os direitos deles emergentes será competente, à opção do respectivo autor, o tribunal provincial de Luanda ou o tribunal de domicílio do demandado, com renúncia expressa a qualquer outro e é aplicável a Lei da república de Angola. Em caso de diferendo entre o Banco e o Cliente, o ónus da prova cabe a quem invocar o facto a seu favor, obrigando-se a outra parte a prestar a sua melhor colaboração, designadamente facultando, na medida das suas possibilidades, as informações e a documentação que lhe forem solicitadas relativamente ao diferendo.