

CAPÍTULO I

Art.º 1 **(Natureza e Âmbito)**

O presente código de conduta institui políticas e regras claras, actuais, simples e transparentes de tratamento e respeito do consumidor financeiro, e a Carteira Móvel as integra como parte da sua cultura institucional e de sua actuação no mercado.

A Carteira Móvel deve conceber, divulgar e disponibilizar os produtos e serviços financeiros, observando as normas e princípios estabelecidos no Aviso n.º 8/GBM/2021 de 22 de Dezembro e nos demais instrumentos legais e regulamentares aplicáveis.

Após a aprovação do presente procedimento, a Carteira Móvel deve divulgá-lo junto dos seus colaboradores e publicá-lo nas suas páginas da *internet* para consulta do consumidor e do público em geral.

CAPÍTULO II

PRINCÍPIOS GERAIS DE ACTUAÇÃO DA CARTEIRA MÓVEL

Art.º 2 **(Princípios Gerais)**

1. Na prestação de serviços financeiros e atendimento ao consumidor, a Carteira Móvel deve ter em conta os bons usos ou práticas bancárias, desde que os mesmos não violem as normas legais e regulamentares aplicáveis e o princípio da boa-fé.
2. A Carteira Móvel deve, antes e durante a relação contratual, prestar ao consumidor informações e assistência sobre as características e a utilização do produto ou serviço financeiro, as condições de acesso, adesão ou contratação, de forma verdadeira, clara, completa, objectiva e adequada, em linguagem perceptível e distinta do material promocional.
3. Na concepção, divulgação e comercialização de produtos e serviços financeiros, a Carteira Móvel não deve discriminar os consumidores nos termos previstos na Constituição da República e demais legislação aplicável.
4. Na comercialização e elaboração das condições contratuais de produtos e serviços financeiros, a Carteira Móvel deve ter em conta os interesses do consumidor e garantir que as condições não são desequilibradas ou favoráveis apenas à instituição.
5. A Carteira Móvel deve atender e prestar produtos e serviços financeiros ao consumidor com celeridade, tempestividade e comodidade, tendo em conta os interesses destes e da instituição, salvaguardando a diligência, gestão de riscos e segurança impostas no exercício da sua actividade.
6. A Carteira Móvel deve assegurar que as políticas e práticas de remuneração dos seus trabalhadores envolvidos na concepção e prestação de produtos e serviços financeiros não incentivem o favorecimento dos seus próprios interesses, em prejuízo dos consumidores financeiros.



CAPÍTULO III ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO

Art.º 3 (Organização Interna)

1. No sentido de evitar a ocorrência de conflitos de interesses entre a empresa e os seus clientes, ou entre estes, e excepto quando tal for expressamente consentido por lei e o conselho de Administração da Carteira Móvel, devem as diferentes actividades de intermediação permitidas por lei ser organizadas e geridas de modo autónomo.
2. A estrutura orgânica da Carteira Móvel deve permitir a afectação dos Colaboradores, tanto quanto possível, em exclusividade a cada actividade, sem interferência em qualquer outra susceptível de conflito.
3. As unidades orgânicas devem assegurar elevados níveis de competência técnica, dotando-se dos meios técnicos e humanos adequados à prestação de serviços e à disponibilização de produtos em condições apropriadas de qualidade e eficiência.
4. A organização interna atenderá ainda aos seguintes princípios:
 - a) A diversificação de produtos e serviços pressupõe, por parte dos Colaboradores, a correcta e permanente identificação das necessidades financeiras e de serviços de cada Cliente, contribuindo para intensificar o relacionamento deste e a sua fidelização à Carteira Móvel.
 - b) A consideração das interligações existentes entre as diversas áreas especializadas, visando a integral satisfação do Cliente mediante a obtenção dos níveis de qualidade e de rendibilidade que hajam sido previamente anunciados ou contratados.
 - c) A Carteira Móvel deve conceber, divulgar e disponibilizar os produtos e serviços financeiros, observando as normas e princípios estabelecidos no presente Código e nos demais instrumentos legais e regulamentares aplicáveis.

Art.º 4 (Funcionamento Interno e Controlo)

1. As diversas áreas e unidades orgânicas da Carteira Móvel devem pautar o desempenho das suas atribuições em observância exaustiva e sistemática dos procedimentos de controlo interno a cada nível adoptados, nomeadamente os que respeitam a segregação de funções, justificação da informação contabilística e financeira, avaliação do risco e realização de objectivos, assegurando deste modo a transparência adequada às actividades que exercem.



2. Tendo em conta a legislação sobre protecção de dados pessoais, o tratamento, efectuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais dos Clientes, deve reger-se pelas normas de segurança e de confidencialidade, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta, nomeadamente as relativas ao acesso não permitido.
3. Para efeito do disposto nos números anteriores, deve ser observada a completa separação física e funcional entre as actividades de negócio e os respectivos serviços operacionais e de controlo.
4. Do mesmo modo, as unidades orgânicas de custódia de valores devem assegurar uma adequada separação entre os valores das carteiras próprias e os que integram as de Clientes.
5. Devem as diferentes unidades orgânicas prosseguir o tratamento irrepreensível dos Clientes, concorrendo para a sua satisfação, imprimir esforços de modo a assegurar o atendimento justo e atempado das suas reclamações e ainda diligenciar a organização dos arquivos de documentação de forma a garantir o seu fácil manuseamento e identificação, de acordo com as necessidades do exercício das funções de auditoria interna ou externa, e a observância das disposições legais e regulamentares em vigor.
6. Em qualquer caso, a Carteira Móvel deve tomar no funcionamento interno e no relacionamento entre si as medidas necessárias para obviar à ocorrência de situações conflituosas ou de utilização indevida de informação, em condições que contendam com as disposições legais.

Art.º 5

(Informação Genérica, Marketing e Publicidade)

1. A prestação de informação, obrigatória ou facultativa, ao público, aos Clientes às entidades competentes, deve ser efectuada com observância rigorosa do princípio de legalidade, em particular das disposições legais aplicáveis e das normas regulamentares estabelecidas pelo Banco de Moçambique.
2. A publicidade sobre a Carteira Móvel ou sobre os seus serviços ou produtos deve ser promovida tendo em conta a disciplina legal que lhe é aplicável.
3. Nas acções de publicidade ou de marketing devem ser atendidos os interesses do consumidor e respeitados os princípios de veracidade, da objectividade, da clareza e da oportunidade.



CAPÍTULO III
CONDUTA PROFISSIONAL E EXERCÍCIO DE FUNÇÕES

Art. ° 6

(Deveres Gerais da Carteira Móvel)

1. A Carteira Móvel deve comunicar ao consumidor afectado e ao público em geral, a decisão de, nomeadamente: encerrar agências; extinguir ou suspender as suas actividades ou prestação de serviços financeiros; fundir-se ou transferir todas ou parte das suas actividades para outra instituição; transferir-se para outro local.
2. A Carteira Móvel deve informar ao consumidor, por escrito, por correio electrónico, em mensagem de texto ou outra forma de comunicação eficaz e passível de demonstração probatória, previamente à interrupção ou terminação dos serviços.
3. A Carteira Móvel deve criar condições especiais de atendimento prioritário a pessoas idosas, doentes, em estado de gravidez, acompanhadas de crianças de colo, com necessidades especiais ou incapacidade.
4. No âmbito do dever de informação e assistência, a Carteira Móvel deve, entre outros previstos no número 1 do artigo 20 do Aviso n.º 8/GBM/2021:
 - a) Esclarecer ao consumidor sobre o conteúdo dos contratos de produtos e serviços financeiros;
 - b) Esclarecer as dúvidas apresentadas pelo consumidor;
 - c) Informar sobre as características, os riscos e todas as comissões e encargos dos produtos ou serviços principais, associados, facultativos, bem como, quando aplicável, o período de validade, garantias e prazos de disponibilização;
5. A Carteira Móvel deve submeter previamente à apreciação do Banco de Moçambique, os termos e condições contratuais de produtos e serviços financeiros e deve fornecer ao consumidor um exemplar dos termos e condições contratuais, na forma impressa ou electrónica, dos contratos subscritos e demais documentos usados para a prestação de serviços financeiros, com as especificações previstas nos números 2 e 3 do artigo 21 do Aviso n.º 8/GBM/2021.
6. A Carteira Móvel não deve cobrar comissões e encargos ao consumidor pela prestação de serviços gratuitos, nos termos estabelecidos no Regime de Comissões e Encargos de Produtos e Serviços Financeiros e demais legislação aplicável.
7. A Carteira Móvel deve aprovar e implementar políticas e procedimentos claros, simples e transparentes, bem como mecanismos adequados de gestão, controlo, utilização, tratamento e protecção de dados e informações financeiras e pessoais do consumidor, nos termos da legislação aplicável.



Deve ainda assegurar, entre outras, medidas de protecção de direitos de privacidade, segurança e integridade de dados contra o acesso, uso, riscos de perda, destruição, modificação, eliminação ou divulgação não autorizada, indevida, fraudulenta, bem assim a correcção de dados inexactos ou ilegalmente recolhidos ou tratados, nos termos da legislação aplicável.

8. A Carteira Móvel deve regularizar as operações bancárias incorrectas, não autorizadas, produtos e serviços financeiros não solicitados ou não autorizados, não executados ou executados com defeito, erros ou falhas técnicas ou operacionais, erros de registo e de contabilização, irregularidades, situações anómalas e/ou prejuízos causados ao consumidor, detectadas no exercício da sua actividade e/ou à si imputáveis, sem cobrar qualquer comissão ou encargo ao consumidor financeiro.
9. A Carteira Móvel deve divulgar e manter um serviço de atendimento e acesso gratuitos, directo em Moçambique e no estrangeiro, célere e fácil, em língua portuguesa, que permita ao consumidor contactá-la, vinte e quatro horas por dia, através de telefone e, complementarmente, por um outro meio.

As comunicações telefónicas ou escritas feitas pelos consumidores devem ser gravadas ou conservadas, pela instituição.

10. A Carteira Móvel na captação de depósitos, em moeda nacional, deve informar ao consumidor sobre a existência do Fundo de Garantia de Depósitos, e as condições e limites de reembolso dos depósitos constituídos nas instituições que nele participam, nos termos da legislação aplicável.

11. A Carteira Móvel deve disponibilizar ao consumidor, o serviço de mensagens curtas (SMS), para informação sobre quaisquer operações ou transacções realizadas em Moçambique ou no estrangeiro, através de instrumentos de pagamento electrónicos ou físicos.

As mensagens curtas devem ser enviadas em tempo real e de forma gratuita, para o número de telemóvel indicado previamente pelo consumidor, as quais devem conter, entre outros elementos que a instituição considere relevante, os elementos previstos no número 2 do artigo 28 do Aviso n.º 8/GBM/2021.

12. A Carteira Móvel deve colaborar com as outras instituições na investigação e regularização de operações bancárias controvertidas, objecto de reclamação ou pedido de informação dos consumidores.

Art.º 7

(Deveres Gerais no Desempenho das Funções)

1. É rigorosamente interdita a utilização em proveito próprio ou em prejuízo de terceiros de qualquer informação obtida no âmbito da actividade profissional.
2. No exercício das suas funções, os Colaboradores deverão pautar o seu desempenho pelos mais elevados padrões de integridade e honestidade pessoais, cumprindo todas as



disposições legais e regulamentares e vigor aplicáveis às actividades a que se encontram adstritos, bem como todas as normas de deontologia profissional previstas no Aviso n.º 8/GBM/2021 de 22 de Dezembro e nos demais instrumentos legais e regulamentares aplicáveis que sujeitam as actividades bancária e financeira.

3. Os Colaboradores, em geral, e os membros dos órgãos de administração, em particular, bem como as pessoas que exercem cargos de direcção, de chefia, ou similares, devem proceder com a diligência de um gestor criterioso e prudente, de acordo com o princípio da repartição de riscos e da segurança das aplicações, privilegiando o estrito interesse dos Clientes.

4. Aos Colaboradores incumbe, no exercício das suas funções ou na prestação dos seus serviços:

- a) Comunicar prontamente à sua hierarquia quaisquer conflitos de interesses ou de deveres que possam comprometer a observância integral das normas de conduta aplicáveis;
- b) Tomar as medidas adequadas que estejam ao seu alcance para frustrar práticas de que tenham conhecimento e que integrem utilização abusiva de informação ou consubstanciem infracção às normas vigentes, informando imediatamente desse facto a sua hierarquia;
- c) Assegurar, por todos os meios ao seu dispor, a protecção dos activos, quer da Carteira Móvel, quer dos seus Clientes cuja gestão lhes tenha sido cometida;
- d) Manter em perfeita organização, todos os suportes de informação inerentes às suas atribuições profissionais, desempenhando as funções cometidas com transparência, sensatez, eficácia e prudência;
- e) Velar pela conservação de equipamentos e outros meios de trabalho colocados à sua disposição, evitando a inconveniente utilização dos mesmos ou a ocorrência de desperdícios e concorrendo para a gestão eficiente daqueles;
- f) Prestar aos Clientes todas as informações que lhe sejam solicitadas, em harmonia com os procedimentos internos vigentes e integral observância do rigor do sigilo profissional;
- g) Reportar tempestivamente à hierarquia as reclamações dos Clientes, devendo aquela assegurar o encaminhamento das reclamações de acordo com as normas aplicáveis;
- h) Cooperar prontamente com as autoridades de supervisão, em estrito enquadramento dos limites legais, atento o âmbito específico, abstendo-se de levantar obstáculos ao exercício das suas funções.



Art.º 8
(Declarações Públicas)

Os Colaboradores só podem prestar declarações públicas, conceder entrevistas, designadamente a órgãos de comunicação social, ou intervir em qualquer outro tipo de manifestações da mesma natureza que possam envolver a Carteira Móvel e a revelação de factos ou elementos respeitantes à vida da empresa, desde que tenham obtido prévia autorização escrita do Conselho de Administração da Carteira Móvel.

Art.º 9
(Período Normal de Funcionamento)

1. No período normal de funcionamento, nenhuma função poderá ficar inacessível, inactiva ou com capacidade de resposta afectada.
2. Cada titular de um posto de trabalho é pessoalmente responsável por assegurar a normal capacidade de resposta da respectiva função durante as suas ausências ou impedimentos, ainda que temporários, mobilizando para o efeito as formas de substituição estabelecidas pela hierarquia.
3. Para além da responsabilidade pessoal referida nos números anteriores, compete às chefias certificarem-se de que estão garantidos os processos de substituição, com adequada capacidade de resposta alternativa, por parte de todos os elementos das respectivas equipas.
4. É vedado alegar como justificação da impossibilidade de resposta, em especial nas relações com o exterior, a limitação da capacidade de decidir ou a impossibilidade de o fazer com base na ausência ou impedimento de qualquer Colaborador.

Art.º 10
(Competência, Diligência e Transparência)

1. Os Colaboradores devem contribuir para que a todos os Clientes seja assegurado um tratamento competente, diligente, neutral, transparente e discreto, em respeito absoluto pelos seus interesses.
2. Os Colaboradores devem abster-se de realizar ou de incitar os Clientes a efectuar operações repetidas quando elas não se justifiquem e tenham por fim a cobrança de comissões ou qualquer outro objectivo estranho aos interesses do Cliente.

Art.º 11
(Igualdade de Tratamento)

Os Colaboradores devem cooperar para que seja assegurado a todos os Clientes igualdade de tratamento, não fazendo qualquer discriminação entre eles que não resulte de direitos que lhes assistam.



Art.º 12

(Prevalência dos Interesses dos Clientes)

Deve ser dada prioridade absoluta aos interesses dos Clientes, designadamente no âmbito dos serviços e produtos que a Carteira Móvel comercializa, tanto em relação aos interesses da empresa, como aos dos seus Colaboradores.

Art.º 13

(Cooperação com os Clientes)

1. Os Colaboradores devem procurar, no exercício das suas funções, contribuir para que aos Clientes seja assegurado:

- a) O conhecimento, antes da execução das operações ou da prestação de serviços, de qualquer interesse que a Carteira Móvel possa ter nos mesmos;
- b) A informação pronta e atempada tanto da execução e dos resultados das operações que efectuem por sua conta, como da ocorrência de dificuldades especiais ou da inviabilidade da sua realização, para além de qualquer outro facto ou circunstância não sujeito a segredo profissional e que, "per si", possa justificar a alteração ou revogação das ordens ou instruções que hajam formulado.

2. Para efeito do estabelecido no número anterior, deverá ser considerado, por um lado, o nível de conhecimento, a experiência e os reflexos que nela possam provocar a execução das operações ordenadas ou a prestação dos serviços solicitados, de acordo com o seu grau de risco.

Art.º 14

(Defesa do Mercado)

É interdita a divulgação de informações falsas ou enganosas, bem como a realização de operações fictícias ou a participação em outras actuações ilícitas tendentes à alteração do regular funcionamento dos serviços, ou à perturbação da sua transparência e credibilidade.

CAPÍTULO IV

OPERAÇÕES PESSOAIS E RELAÇÕES INTERNAS

Art.º 15

(Concurso de Interesses)

1. Os membros dos órgãos sociais e demais Colaboradores não podem intervir na apreciação e decisão de operações em que seja directa ou indirectamente interessados os próprios, seus cônjuges, parentes ou afins em 1º grau, ou ainda sociedades ou outros entes colectivos que aqueles directa ou indirectamente dominem;

2. As contas tituladas por Colaboradores não podem ter como responsável de conta o próprio Colaborador;



3. As contas de depósito tituladas por responsáveis de Balcões, qualquer que seja a titularidade expressa, não podem estar domiciliadas no Balcão em que o próprio Colaborador esteja colocado;

4. Todas as operações nas quais intervêm os Colaboradores como ordenantes, peticionários ou beneficiários devem ser executadas por outros Colaboradores que não os próprios interessados, com apoio nas ordens ou documentos escritos normalmente exigíveis, sendo sempre vedada a movimentação pelos colaboradores das suas próprias contas, qualquer que seja a titularidade das mesmas.

Art.º 16
(Regime de Exclusividade)

Dado o elevado grau de responsabilidade e exigência das funções individuais, bem como o rigor e transparência das decisões subjacentes ao negócio, a prestação de trabalho deverá, por regra, ser exercida em regime de exclusividade.

Art.º 17
(Integridade Individual)

1. Constituem actividades especialmente vedadas aos Colaboradores:

- a) A obtenção de crédito junto de outros Colaboradores ou Clientes, no ou pelo exercício das suas funções;
- b) Qualquer forma de envolvimento financeiro com Clientes, designadamente quando resulte de movimentos entre contas bancárias daqueles e do Colaborador, que possa comprometer a sua integridade pessoal;
- c) A solicitação ou aceitação de comissões pelo exercício das suas funções, ou a aceitação de donativos, valores ou outras vantagens de qualquer natureza, em dinheiro ou em espécie, que possam constituir incitamentos para o não cumprimento ou observância defeituosa dos deveres e princípios de conduta profissional;
- d) O acesso às casas de Jogo dos Casinos Moçambicanos nos termos definidos pela Inspeção Geral de Jogos de Moçambique / Ministério do Plano e Finanças;
- e) Os Colaboradores devem abster-se da prática de jogos de fortuna ou azar, directamente ou por interposta pessoa, com excepção dos considerados de utilidade pública ou de ordem social, sem restrições de acesso, explorados por entidades legalmente autorizadas pelo Ministério do Plano e Finanças, nomeadamente lotarias, apostas mútuas, totobola de Moçambique e Rifa da Rádio de Moçambique.



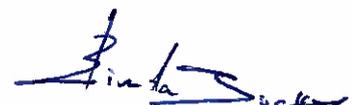
CAPÍTULO V SEGREDO PROFISSIONAL

Art.º 18 (Dever de Segredo)

1. Os Colaboradores devem guardar segredo, não podendo revelar ou utilizar informações sobre factos ou elementos respeitantes à vida da Carteira Móvel ou às relações desta com os seus Clientes, cujo conhecimento lhe advenha exclusivamente do exercício das suas funções ou da prestação dos seus serviços.
2. Estão sujeitos a segredo, em especial, os nomes dos Clientes, as contas e seus movimentos, bem como outras operações financeiras.
3. Os factos ou elementos aludidos nos números anteriores só podem ser revelados, cessando o dever de segredo, mediante autorização escrita da pessoa a que respeitam ou nos casos inequivocamente previstos na lei (quando solicitados, por escrito, pelo Banco de Moçambique / Tribunal ou Ministério Público).

Art.º 19 (Regras de Confidencialidade)

1. O dever de sigilo e confidencialidade é extensivo a todos os Colaboradores nas relações entre si e com terceiros, no âmbito do exercício das suas funções ou situações extralaborais, devendo ser observadas as disposições internas em vigor e em particular as seguintes regras:
 - a) Quer durante o período de trabalho quer aquando dos períodos de descanso deve haver o máximo de cuidado com a forma de utilização ou de salvaguarda da informação sigilosa e confidencial a que se tem acesso em razão das funções desempenhadas;
 - b) O envio de documentos a Clientes, que tenham por eles sido solicitados, deve ser efectuado com grande prudência, revestindo de rigor a respectiva identificação e correspondente endereçamento;
 - c) A divulgação de informação a terceiros, mesmo que familiares, mandatários, empregados do Cliente ou outros terceiros, carece de autorização expressa do Cliente para esse efeito.
2. O dever de sigilo e confidencialidade persiste mesmo depois do termo do serviço, e da revogação ou caducidade do contrato de trabalho ou do contrato de prestação de serviços.



Art.º 20
(Código de Operador / Password)

1. O conjunto de elementos definido como código de operador é a chave de acesso única, atribuída exclusivamente a cada Colaborador, de acordo com as funções desempenhadas, para aceder ao sistema informático, realizar e autorizar operações.
2. O Código de operador é pessoal e intransmissível, pelo que:
 - a) É interdita a sua divulgação a outros colaboradores ou a Terceiros;
 - b) A sua utilização indevida é da inteira responsabilidade do Colaborador a quem o mesmo foi atribuído, sendo passível, de procedimento disciplinar;
 - c) Constitui obrigação de cada Colaborador proceder à mudança da sua password sempre que suspeitar que a mesma possa ser do conhecimento de terceiros;
 - d) A sua obtenção fraudulenta ou a sua utilização abusiva por terceiro Colaborador, para além da instauração de competente procedimento disciplinar, implica a respectiva responsabilização civil e criminal pelas operações realizadas.

CAPÍTULO VI
INTERNET E CORREIO ELECTRÓNICO

Art.º 21
(Disponibilização e Controlo)

1. A internet e o serviço de correio electrónico são instrumentos de trabalho disponibilizados aos Colaboradores por razões de serviço, sendo a sua utilização susceptível de controlo por parte da instituição, no quadro legal previsto;
2. A escolha dos meios de controlo a que se refere o número anterior obedece aos princípios da necessidade, suficiência, razoabilidade, proporcionalidade e boa-fé.

CAPÍTULO VII
ACÇÃO DISCIPLINAR

Art.º 22
(Infracção Disciplinar)

A violação por parte dos Colaboradores das normas previstas no presente Código de conduta constitui infracção disciplinar punível nos termos do regime disciplinar aplicável, sem prejuízo da responsabilidade civil, contra-ordenacional ou criminal que possa ocorrer.

Art.º 23
(Instauração e Instrução do Processo Disciplinar)

Os membros dos órgãos de administração e de fiscalização e os Colaboradores ficam obrigados a prestar todas as informações que lhe sejam solicitadas, no âmbito da



instauração de um processo disciplinar, e relativamente aos factos com eles conexos, em respeito das disposições legais e regulamentares aplicáveis.

CAPÍTULO VIII OUTRAS DISPOSIÇÕES

Art.º 24

(Concurso com outras Regras de Ética e Deontologia Profissionais)

Nos casos em que o Colaborador violar simultaneamente normas previstas neste instrumento e outras normas de deontologia profissional a que legalmente se encontre vinculado, o presente instrumento só será aplicável quando as regras aludidas a que o Colaborador esteja obrigado forem menos exigentes do que as aqui previstas, salvaguardando que a isso não se oponha o estatuto profissional do Colaborador, nos casos em que o mesmo tenha força de lei.

Art.º 25

(Vigência)

O presente Código de Conduta entra em vigor na empresa após a correspondente aprovação pelo Conselho de Administração.

Maputo, 01 de Junho de 2022



Engº. Binda Jocker

Presidente do Conselho de Administração