

Termos e Condições
TERMOS E CONDIÇÕES
DO SERVIÇO DE MICROCRÉDITO DIGITAL FASTAKO

ÂMBITO, OBJECTO E ACEITAÇÃO PRÉVIA EM SUPORTE DURADOURO
DISPOSIÇÕES GERAIS

Identificação da Instituição

1. A **ONCA CAPITAL MICROBANCO**, S.A., adiante designada por ONCA, é uma instituição de crédito devidamente constituída ao abrigo da legislação da República de Moçambique e autorizada pela ONCA de Moçambique para o exercício da actividade bancária e de concessão de crédito.
2. A ONCA disponibiliza o serviço de microcrédito digital denominado FASTAKO, destinado à concessão de crédito, através de canais electrónicos, utilizando plataformas digitais e carteiras de moeda electrónica autorizadas.
3. O presente contrato estabelece os direitos, deveres e responsabilidades das partes, regulando as condições de acesso, concessão, utilização, reembolso e demais aspectos relacionados com o serviço FASTAKO.

Antes do desembolso e celebração do contrato, o Cliente terá acesso integral aos presentes Termos e Condições e ao Plano de Pagamentos. A aceitação formal é realizada mediante a confirmação via código na plataforma fastako.

Finalidade dos Termos e Condições

1. Os presentes Termos e Condições regulam a relação jurídica entre a ONCA e o Cliente, relativamente à concessão e utilização do crédito digital FASTAKO.
2. O presente contrato visa assegurar:
 - a) transparência da informação;
 - b) concessão responsável do crédito;
 - c) protecção do consumidor financeiro;
 - d) tratamento lícito dos dados pessoais;
 - e) cumprimento da legislação bancária e financeira aplicável;
 - f) observância das normas emitidas pelo ONCA de Moçambique.

Princípios Gerais

A ONCA compromete-se a exercer a sua actividade observando os princípios da:

- a) boa-fé;
- b) transparência;
- c) diligência;
- d) concessão responsável do crédito;
- e) proporcionalidade;
- f) confidencialidade;

g) protecção dos direitos do consumidor financeiro.

DEFINIÇÕES

Para efeitos dos presentes Termos e Condições entende-se por:

- a) **ONCA** — ONCA Capital Microbanco, S.A.
- b) **FASTAKO** — serviço digital de concessão de microcrédito, disponibilizado pela ONCA, através de plataformas electrónicas.
- c) **Cliente ou Mutuário** — pessoa singular que reúne os requisitos de elegibilidade e celebra contrato de crédito com a ONCA.
- d) **Crédito** — montante colocado à disposição do Cliente mediante contrato celebrado entre as partes.
- e) **Débito** — significa o movimento dos fundos da conta do Cliente.
- f) **Carteira Electrónica** — conta de moeda electrónica mantida junto de uma instituição autorizada e utilizada para o desembolso e reembolso do crédito.
- g) **Operador de Rede Móvel (MNO)** — entidade que disponibiliza serviços de telecomunicações e carteira móvel, sem assumir qualquer risco de crédito.
- h) **KYC (Know Your Customer)** — procedimentos de identificação, verificação e actualização da identidade do Cliente.
- i) **DTI (Debt-to-Income Ratio)** — indicador que mede a relação entre os encargos financeiros mensais e o rendimento líquido mensal do Cliente.
- j) **Suporte Duradouro** — qualquer instrumento que permita ao consumidor armazenar informação que lhe seja dirigida, possibilitando a sua consulta futura durante período adequado e reprodução integral da informação.
- k) **Reestruturação** — alteração contratual das condições inicialmente acordadas, mediante acordo expresso entre as partes.
- l) **Incumprimento** — falta de pagamento total ou parcial das obrigações assumidas pelo Mutuário.
- m) **Dados Pessoais** — informação relativa a pessoa singular identificada ou identificável.
- n) **Centro de Atendimento do Cliente** — significa que o centro de atendimento do Cliente da ONCA.
- o) **Empréstimo** — constitui uma modalidade de financiamento que será concedido a partir da Carteira Móvel M-Pesa e da carteira móvel e-Mola, ou seja, um empréstimo em Meticais concedido ao Cliente através da conta M-Pesa e da conta e-Mola do Cliente e sujeito ao uso dos Dados do Cliente.
- p) **Cliente** — subscritor activo da Vodafone M-Pesa, S.A. (M-Pesa) ou da M-Mola, S.A. (e-Mola) que aceite estes termos e cumpra com os critérios de elegibilidade.
- q) **Data de Vencimento** — a data em que se espera que o Cliente reembolse o montante do empréstimo concedido com a respectiva comissão.
- r) **Comissão** — corresponde ao valor cobrado pela prestação do serviço objecto do presente contrato.
- s) **Termo do contrato** — fim do prazo pelo qual o presente serviço foi contratado.

- t) **Amortização** – é o processo de liquidação de uma dívida através de pagamentos periódicos realizados em função de um plano de pagamentos.
- u) **Reembolso** – consiste no pagamento de uma quantia devida pelo Cliente à ONCA.
- v) **Penalização** – é o montante a pagar pelo Cliente em caso de incumprimento da obrigação de pagamento do empréstimo.

OBJECTO DO CONTRATO

Objecto

1. O presente contrato regula a concessão de crédito digital pela ONCA ao Cliente.
2. O crédito será disponibilizado através da carteira electrónica indicada pelo Cliente, após aprovação da respectiva avaliação de risco.
3. A concessão do crédito não constitui obrigação automática da ONCA, dependendo da verificação cumulativa dos critérios de elegibilidade e da avaliação da capacidade de reembolso.

NATUREZA DO CRÉDITO

1. O **FASTAKO** constitui um produto de microcrédito de curto prazo.
2. O montante, prazo, custo total do crédito, comissão, imposto do selo, calendário de pagamento e demais condições financeiras serão comunicados previamente ao Cliente antes da aceitação do contrato.
3. Nenhum valor será desembolsado sem que o Cliente tenha previamente recebido todas as informações obrigatórias e manifestado o seu consentimento expresso.

INTEGRAÇÃO COM MNOs (Mobile Money Operators)

A operação do Fastako baseia-se numa interligação de sistemas em tempo real via APIs (Application Programming Interfaces), consistindo em:

- **Validação de Identidade (KYC Digital):** ao solicitar o crédito, o sistema da ONCA consulta a base da MNO para confirmar se o titular do cartão SIM coincide com a identidade apresentada e se a conta de moeda electrónica está devidamente registada e activa.
- **Fluxo de Desembolso:** uma vez aprovado, o sistema da ONCA emite uma instrução automática via API de Desembolso. Os fundos são convertidos em moeda electrónica e creditados na carteira do Cliente em pouco tempo.
- **Mecanismo de Reembolso Automatizado:** o Cliente pode autorizar a liquidação através de Push USSD (avisos de pagamento que aparecem no ecrã do telemóvel), permitindo que o pagamento seja efectuado sem necessidade de deslocação a um agente físico.

ELEGIBILIDADE DO CLIENTE

Requisitos de Elegibilidade:

Pode candidatar-se ao FASTAKO o Cliente que reúna cumulativamente os seguintes requisitos:

- a) possuir capacidade jurídica para contratar;
- b) possuir documento de identificação válido;

- c) possuir NUIT quando legalmente exigido;
- d) possuir conta de carteira electrónica activa;
- e) cumprir os procedimentos de identificação e verificação (KYC);
- f) demonstrar capacidade financeira compatível com o crédito solicitado;
- g) cumprir os critérios internos de avaliação de risco.

Verificação da Identidade

1. Antes da concessão do crédito, a ONCA procederá à identificação e verificação da identidade do cliente.
2. Para esse efeito poderão ser utilizados, entre outros:
 - a) documento oficial de identificação;
 - b) confirmação da titularidade da carteira electrónica;
 - c) validação biométrica ou electrónica quando disponível;
 - d) consultas a bases de dados legalmente autorizadas.
3. Sempre que existam dúvidas quanto à identidade do Cliente, a ONCA poderá solicitar documentação complementar ou recusar a contratação.

Manutenção dos Requisitos

A elegibilidade deverá manter-se durante toda a vigência do contrato, podendo a ONCA solicitar a actualização de informações sempre que tal seja necessário para cumprimento das obrigações legais ou regulamentares.

INFORMAÇÃO PRÉ-CONTRATUAL E PROCESSO DE CONTRATAÇÃO

INFORMAÇÃO PRÉ-CONTRATUAL

Princípios Gerais

1. Antes da celebração do contrato, a ONCA disponibilizará ao Cliente, de forma clara, completa, verdadeira, objectiva e facilmente compreensível, todas as informações necessárias para que este possa tomar uma decisão consciente e informada relativamente à contratação do crédito.
2. A informação pré-contratual será disponibilizada gratuitamente, sem qualquer obrigação de contratação por parte do Cliente.
3. A ONCA assegurará que o Cliente dispõe de tempo suficiente para analisar as condições do crédito antes da manifestação do seu consentimento.

Conteúdo da Informação Pré-Contratual

Antes da aceitação do contrato, a ONCA comunicará ao Cliente, designadamente:

- a) a identificação completa da ONCA;
- b) o tipo de crédito disponibilizado;
- c) o montante do crédito solicitado;
- d) o montante total disponibilizado;
- e) o custo total do crédito;
- f) a comissão aplicável;
- g) o imposto do selo incidente;
- h) o prazo do empréstimo;

- i) a data de vencimento;
- j) o calendário de pagamento;
- k) o montante total a reembolsar;
- l) as modalidades de pagamento disponíveis;
- m) as consequências do incumprimento;
- n) as despesas eventualmente aplicáveis em caso de mora, quando legalmente admissíveis;
- o) os canais de atendimento ao consumidor;
- p) os mecanismos de reclamação;
- q) os direitos do consumidor previstos na legislação aplicável.

Direito ao Esclarecimento

1. Antes da celebração do contrato, o Cliente tem o direito de solicitar esclarecimentos relativamente a qualquer cláusula, condição financeira ou obrigação decorrente do presente contrato.
2. A ONCA compromete-se a prestar todos os esclarecimentos necessários por meio dos canais oficiais de atendimento.
3. A contratação apenas ocorrerá após o Cliente declarar que compreendeu as condições essenciais do crédito.

DISPONIBILIZAÇÃO DOS TERMOS E CONDIÇÕES EM SUPORTE DURADOURO

Disponibilização Prévia

1. A ONCA disponibilizará ao Cliente a versão integral dos presentes Termos e Condições antes da celebração do contrato.
2. Os Termos e Condições serão disponibilizados em suporte duradouro que permita ao Cliente:
 - a) consultar o documento;
 - b) descarregar o documento;
 - c) imprimir o documento;
 - d) conservar o documento para futura consulta;
 - e) reproduzir integralmente o seu conteúdo sem alterações.
3. O contrato apenas poderá ser celebrado após a disponibilização integral do documento prevista nos números anteriores.

Confirmação da Recepção

1. Antes da contratação, o Cliente deverá confirmar que:
 - a) recebeu os presentes Termos e Condições;
 - b) teve oportunidade de proceder à sua leitura integral;
 - c) compreendeu os direitos e obrigações decorrentes do contrato;
 - d) teve oportunidade de solicitar esclarecimentos.
2. A ONCA conservará prova eletrónica da disponibilização dos Termos e Condições e da respetiva aceitação.

PROCESSO DE CONTRATAÇÃO

Solicitação do Crédito

1. O pedido de crédito será efectuado através dos canais eletrónicos disponibilizados pela ONCA.
2. O Cliente deverá fornecer informações completas, verdadeiras e atualizadas durante todo o processo de contratação.
3. A prestação de informações falsas ou inexatas poderá determinar a recusa do crédito ou a resolução do contrato, sem prejuízo das responsabilidades legais aplicáveis.

MECANISMOS DE CONCESSÃO DE CRÉDITO RESPONSÁVEL

A ONCA adota o princípio da concessão de crédito responsável para a prevenção do sobre-endividamento e garantia da sustentabilidade financeira do consumidor, aplicando um modelo de concessão em camadas, garantindo que o crédito seja sustentável.

A avaliação das condições de concessão de crédito, assenta nos seguintes critérios:

O Cálculo do DTI (Debt-To-Income)

O rácio de endividamento é a barreira crítica para a proteção do consumidor:

● Fórmula:

$$\frac{\sum \text{Prestações Financeiras Mensais (Onca + Outras Inst.)}}{\text{Rendimento Líquido Mensal}} \times 100$$

● Limite Máximo: O limite máximo de concessão de crédito está estritamente condicionado a um Rácio de Endividamento (DTI) global não superior a 40% do rendimento líquido mensal do proponente, incluindo o serviço da dívida de quaisquer outros compromissos financeiros activos, como crédito à habitação ou ao consumo.

● Zonas de Risco:

○ DTI < 30%: Aprovação padrão baseada no limite calculado.

○ 30% à 40%: Aprovação condicionada; o limite de crédito pode ser cortado em até 30% para evitar o sobreendividamento.

Central de Registo de Crédito

Verificação de Idoneidade e Solvabilidade: consulta obrigatória à Central de Registo de Crédito (CRC) do Banco de Moçambique e validação de estabilidade de rendimento (comprovação salarial mínima de 3 meses de vínculo laboral).

CEDSIF-MRF

Consulta ao Portal do CEDSIF (Funcionários Públicos): Para clientes que sejam funcionários ou agentes do Estado, é realizada a consulta obrigatória ao portal do CEDSIF (Centro de Desenvolvimento de Sistemas de Informação de Finanças / e-Folha) para confirmação do vínculo laboral activo, verificação do comprovativo de rendimentos e validação da margem consignável disponível antes da aprovação do crédito.

Limites e Salvaguardas no Contacto a Terceiros

O contacto a terceiros (tais como empregadores ou contactos de referência fornecidos pelo Cliente) restringe-se estritamente à verificação e confirmação de dados sobre a situação laboral e de rendimento declarados no momento da candidatura.

Etapas do Processo

O processo de contratação compreende, nomeadamente, as seguintes fases:

- a) identificação do Cliente;
- b) verificação da identidade (KYC);
- c) recolha dos elementos necessários à avaliação da capacidade de reembolso;
- d) avaliação do risco de crédito;
- e) apresentação da informação pré-contratual;
- f) disponibilização dos Termos e Condições;
- g) prestação dos esclarecimentos solicitados pelo Cliente;
- h) manifestação do consentimento eletrónico;
- i) celebração do contrato;
- j) desembolso do crédito, quando aprovado.

Direito de Recusa

1. A ONCA poderá recusar a concessão do crédito sempre que não estejam reunidos os requisitos legais, regulamentares ou internos de avaliação de risco.
2. Sempre que legalmente admissível, o Cliente será informado da recusa e poderá solicitar esclarecimentos sobre os motivos que determinaram a decisão, sem prejuízo dos deveres de confidencialidade e das limitações impostas por lei.

CONSENTIMENTO ELECTRÓNICO

Manifestação do Consentimento

1. O contrato considera-se celebrado apenas após a manifestação expressa do consentimento do Cliente através dos meios electrónicos disponibilizados pela ONCA.
2. O consentimento deverá resultar de uma ação positiva e inequívoca do Cliente, não sendo admitidas formas de aceitação tácita ou presumida.
3. A aceitação electrónica produzirá os mesmos efeitos jurídicos da assinatura manuscrita, nos termos da legislação aplicável.

Conservação da Prova

1. A ONCA conservará registos electrónicos que permitam comprovar:
 - a) a disponibilização da informação pré-contratual;
 - b) a entrega dos Termos e Condições;
 - c) a manifestação do consentimento;
 - d) a data e hora da celebração do contrato;
 - e) a identificação do canal utilizado.

2. Os registos eletrónicos serão conservados pelo prazo legalmente exigido e poderão ser utilizados como meio de prova sempre que necessário.

Eficácia do Contrato

1. O contrato produzirá efeitos apenas após:
 - a) conclusão do processo de contratação;
 - b) verificação dos requisitos legais e regulamentares;
 - c) aceitação expressa do Cliente;
 - d) aprovação do crédito pela ONCA.
2. A aprovação do pedido de crédito não constitui obrigação de concessão automática, podendo a ONCA recusar o crédito quando a avaliação da capacidade de reembolso ou os critérios internos de risco não se encontrem satisfeitos.

CONCESSÃO RESPONSÁVEL DO CRÉDITO

AVALIAÇÃO RESPONSÁVEL DA CAPACIDADE DE REEMBOLSO

Princípio da Concessão Responsável

1. A ONCA compromete-se a conceder crédito de forma responsável, prudente e sustentável, assegurando que o Cliente possui capacidade financeira suficiente para cumprir as obrigações decorrentes do presente contrato sem comprometer injustificadamente a sua estabilidade económica.
2. A concessão do crédito dependerá sempre de uma avaliação prévia, individual e objetiva da capacidade de reembolso do Cliente, realizada antes da celebração do contrato.
3. A aprovação do crédito não constitui direito adquirido do Cliente nem obrigação automática da ONCA, ficando condicionada ao cumprimento dos critérios previstos nos presentes Termos e Condições e na legislação aplicável.

Metodologia de Avaliação da Capacidade de Reembolso

1. A ONCA procederá, antes da celebração de qualquer contrato de crédito, a uma avaliação prévia, individual, objetiva e autónoma da capacidade de reembolso do Cliente, baseada em informação suficiente, atualizada e verificável.
2. A avaliação será efectuada através de metodologias internas de análise de risco e de modelos de credit scoring aprovados pela ONCA, considerando simultaneamente critérios quantitativos e qualitativos.
3. Nenhuma decisão de concessão de crédito será tomada exclusivamente com base em processos automatizados, sem prejuízo da utilização de ferramentas tecnológicas de apoio à decisão.
4. A avaliação será realizada de forma independente relativamente ao interesse comercial na concessão do crédito.

Elementos de Avaliação da Capacidade de Reembolso

Para efeitos da avaliação da capacidade de reembolso, a ONCA analisará, sempre que aplicável:

- a) identidade e verificação do Cliente;
- b) situação profissional;
- c) natureza da atividade exercida;

- d) antiguidade profissional;
- e) origem dos rendimentos;
- f) regularidade dos rendimentos;
- g) estabilidade dos rendimentos;
- h) rendimentos líquidos disponíveis;
- i) histórico financeiro;
- j) histórico de relacionamento com a ONCA;
- k) histórico de utilização da carteira eletrónica;
- l) histórico de crédito obtido através de bases de dados legalmente autorizadas;
- m) histórico de cumprimento das obrigações financeiras;
- n) encargos financeiros existentes;
- o) despesas permanentes conhecidas;
- p) responsabilidades financeiras atuais;
- q) rácio de endividamento (Debt-to-Income Ratio — DTI);
- r) capacidade residual de pagamento;
- s) probabilidade de incumprimento;
- t) outros elementos relevantes para aferição da solvabilidade do Cliente

Avaliação da Idoneidade Financeira

1. Para além da avaliação da capacidade financeira, a ONCA procederá à avaliação da idoneidade financeira do Cliente.
2. A avaliação poderá considerar:
 - a) comportamento financeiro anterior;
 - b) histórico de cumprimento de contratos;
 - c) existência de incumprimentos;
 - d) indicadores de fraude;
 - e) coerência das informações prestadas;
 - f) comportamento transacional;
 - g) outros elementos legalmente admissíveis.

Sempre que a avaliação revele risco elevado de incumprimento, a ONCA poderá recusar a concessão do crédito.

Actualização da Informação

1. O Cliente compromete-se a fornecer informações completas, verdadeiras e actualizadas.
2. Sempre que necessário, a ONCA poderá solicitar documentação adicional para confirmar as informações prestadas.
3. A prestação de informações falsas, incompletas ou suscetíveis de induzir em erro poderá determinar a recusa do crédito ou a resolução do contrato, nos termos da lei.

CRITÉRIOS DE CONCESSÃO DE CRÉDITO

Critérios Gerais

A decisão de concessão do crédito será baseada, designadamente, nos seguintes critérios:

- a) cumprimento dos requisitos de elegibilidade;
- b) verificação da identidade (KYC);
- c) capacidade financeira demonstrada;
- d) estabilidade dos rendimentos;
- e) nível de endividamento;
- f) histórico de cumprimento de obrigações financeiras;
- g) inexistência de indicadores significativos de risco de incumprimento;
- h) cumprimento das políticas internas de gestão de risco da ONCA.

Verificação da Identidade (KYC)

1. Antes da aprovação do crédito, a ONCA procederá à identificação e verificação da identidade do Cliente.
2. A verificação poderá incluir:
 - a) confirmação da autenticidade do documento de identificação;
 - b) confirmação da titularidade da carteira eletrónica;
 - c) validação de dados biométricos, quando disponível;
 - d) cruzamento de informação com bases de dados legalmente autorizadas.
3. Sempre que subsistam dúvidas quanto à identidade do Cliente, o crédito não será concedido até que tais dúvidas sejam esclarecidas.

Confirmação dos Rendimentos

1. A ONCA avaliará a origem, regularidade e estabilidade dos rendimentos do Cliente.
2. Para esse efeito poderão ser considerados, conforme aplicável:
 - a) salários;
 - b) pensões;
 - c) rendimentos provenientes de atividade profissional;
 - d) extratos bancários;
 - e) histórico de movimentação financeira;
 - f) outros elementos comprovativos legalmente admissíveis.
3. A mera existência de rendimentos não determina, por si só, a aprovação do crédito.

PREVENÇÃO DO SOBRE-ENDIVIDAMENTO

Avaliação do Rácio de Endividamento (DTI)

1. A ONCA procederá à avaliação do rácio de endividamento (Debt-to-Income Ratio – DTI), considerando os rendimentos líquidos do Cliente e os encargos financeiros existentes.
2. O cálculo do DTI constitui um dos elementos utilizados na avaliação da capacidade de reembolso, não representando, por si só, o único critério de decisão.
3. A metodologia de cálculo observará as políticas internas de gestão prudencial da ONCA e a regulamentação aplicável.

Análise dos Encargos Financeiros

Na avaliação da capacidade de reembolso poderão ser considerados, designadamente:

- a) empréstimos existentes;
- b) prestações mensais de crédito;
- c) responsabilidades financeiras conhecidas;
- d) outras obrigações de pagamento suscetíveis de afetar a capacidade financeira do Cliente.

Prevenção do Sobre-endividamento

A ONCA adotará medidas destinadas a prevenir o sobre-endividamento dos consumidores, designadamente através de:

- a) avaliação individual da capacidade financeira;
- b) avaliação da solvabilidade;
- c) limitação do montante do crédito;
- d) redução do limite de crédito;
- e) limitação do número de créditos ativos;
- f) recusa de novo crédito quando existam indícios de incapacidade de pagamento;
- g) monitorização contínua da carteira de crédito;
- h) atualização periódica dos modelos internos de avaliação;
- i) revisão periódica dos critérios de risco;
- j) utilização de informação proveniente de bases de dados legalmente autorizadas.

Recusa da Concessão do Crédito

A ONCA poderá recusar a concessão do crédito, entre outras, nas seguintes situações:

- a) insuficiência comprovada da capacidade de reembolso;
- b) incumprimento dos critérios de elegibilidade;
- c) identidade não confirmada;
- d) informações falsas ou inconsistentes;
- e) indícios de fraude;
- f) risco elevado de incumprimento;
- g) incumprimento das obrigações legais relativas à prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo;
- h) outras circunstâncias objectivamente justificadas de acordo com a legislação e as políticas internas de gestão de risco.

Os critérios de avaliação serão atualizados sempre que ocorram alterações relevantes na legislação, regulamentação, condições económicas ou perfil de risco da carteira de crédito.

Encargos por Incumprimento e Despesas de Recuperação

Juros de Mora – em caso de atraso no pagamento, incidem juros moratórios exclusivamente sobre o valor da prestação vencida e não paga, à taxa máxima legal de 2%.

Despesas de Recuperação – as despesas associadas à recuperação de créditos em mora limitam-se aos custos diretos, comprováveis e razoáveis suportados com notificações administrativas, sujeitas ao seguinte tecto pré-fixado:

- **Envio de Notificação Formal por SMS/Email: Gratuito.**
- **Notificação por Carta Registada / Custos Administrativos de Cobrança: Múltiplo máximo equivalente a 250 MT por processo, devidamente documentado.**

DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO, FALHAS OPERACIONAIS E LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

- A ONCA compromete-se a manter a plataforma Fastako operacional. Contudo, a prestação do serviço pode sofrer interrupções temporárias decorrentes de manutenções programadas, falhas nas redes de telecomunicações ou indisponibilidade dos serviços das Operadoras de Redes Móveis (Vodafone M-Pesa e Movitel e-mola).
- A ONCA não é responsável por danos ou prejuízos indiretos causados ao Cliente decorrentes de indisponibilidade técnica provocada por terceiros ou motivos de força maior.
- **Dever de Informação sobre Interrupções:** em caso de manutenção programada ou falha sistémica prolongada, a ONCA informará os Clientes afectados, através de SMS, correio electrónico ou aviso nas suas plataformas com a maior brevidade possível.

PROTEÇÃO DE DADOS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Em conformidade com as exigências regulamentares, os dados recolhidos para a prestação do serviço Fastako são tratados sob os seguintes parâmetros:

● Categorias de Dados Tratados

Dados de identificação civil (Nome, BI/Passaporte, NUIT), dados de contacto (telefone, e-mail, residência), dados financeiros (extratos bancários, comprovativos de rendimento) e dados transaccionais das carteiras móveis.

● Finalidades do Tratamento

Avaliação da capacidade de crédito, prevenção do sobre-endividamento, execução do contrato, cumprimento das obrigações de reporte regulatório ao Banco de Moçambique e prevenção ao branqueamento de capitais (AML/CFT).

● Entidades Destinatárias da Informação

Banco de Moçambique (CRC), auditores externos qualificados e os Operadores de Redes Móveis (MNOs – M-Pesa/e-Mola), estritamente para efeitos de desembolso e cobrança.

● Arquivo

Os dados pessoais serão mantidos durante a vigência da relação contratual e pelo período legal obrigatório de 10 (dez) anos após a cessação do contrato.

● **Direitos do Consumidor**

O Cliente pode, a todo o tempo, exercer os direitos de acesso, retificação, actualização e cancelamento dos seus dados pessoais, através dos canais de atendimento da ONCA. A ONCA actua como fiel depositária dos dados dos clientes.

● **Confidencialidade**

Os dados recolhidos pela ONCA (BI, NUIT, Extractos) são utilizados exclusivamente para fins de avaliação de crédito e reporte regulatório.

● **Segurança**

Toda a comunicação entre a ONCA, o Cliente e o MNO é protegida por criptografia de ponta-a-ponta.

● **Direito de Acesso**

O cliente tem o direito de solicitar a actualização dos seus dados ou esclarecimentos sobre o motivo de uma rejeição de crédito, que deve ser explicável e auditável.

PREVENÇÃO AO BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS (AML/CFT)

A ONCA reserva-se o direito de:

- Bloquear transacções que apresentem padrões de comportamento atípicos ou suspeitos.
- Solicitar documentos adicionais de origem de fundos em caso de operações suspeitas.
- Terminar a relação contratual imediatamente caso o cliente conste em listas de exclusão de sanções ou seja identificado em actividades ilícitas.

CONDIÇÕES FINANCEIRAS, DESEMBOLSO E PAGAMENTO DO CRÉDITO

CONDIÇÕES FINANCEIRAS DO CRÉDITO

Transparência das Condições Financeiras

1. A ONCA assegurará que todas as condições financeiras aplicáveis ao crédito sejam apresentadas ao Cliente de forma clara, completa, transparente e compreensível antes da celebração do contrato.
2. O Cliente será informado, previamente à contratação, sobre todos os encargos associados ao crédito, incluindo, quando aplicável:
 - a) montante total do crédito concedido;
 - b) prazo de reembolso;
 - c) taxa de juro aplicável;
 - d) comissões e encargos administrativos;
 - e) impostos ou encargos legalmente exigíveis;
 - f) valor das prestações;
 - g) data de vencimento das prestações;
 - h) consequências do incumprimento;
 - i) custo total do crédito.

3. A ONCA disponibilizará ao Cliente todas as informações necessárias para permitir uma decisão informada antes da aceitação do crédito.

Montante do Crédito

1. O montante do crédito será determinado pela ONCA com base na avaliação da capacidade financeira do Cliente, nas políticas internas de risco e nos limites operacionais aplicáveis.
2. O montante aprovado poderá ser inferior ao solicitado pelo Cliente sempre que a análise de risco assim o determine.
3. A ONCA poderá estabelecer limites máximos de concessão de crédito, considerando fatores como:
 - a) perfil financeiro do Cliente;
 - b) histórico de utilização dos serviços financeiros;
 - c) capacidade estimada de reembolso;
 - d) nível de risco associado à operação.

Taxas, Comissões e Encargos

1. O Cliente será previamente informado sobre todas as taxas, comissões ou encargos aplicáveis ao crédito antes da aceitação dos presentes Termos e Condições.
2. Nenhuma taxa, comissão ou encargo será cobrado ao Cliente sem que tenha sido previamente comunicado e aceite nos termos legalmente aplicáveis.
3. A ONCA poderá atualizar as condições financeiras aplicáveis aos novos contratos de crédito, desde que respeite a legislação aplicável e assegure a adequada informação ao Cliente.
4. Qualquer alteração das condições financeiras durante a vigência do contrato dependerá do consentimento do Cliente, salvo disposição legal em contrário.

PROCESSO DE DESEMBOLSO DO CRÉDITO

Aprovação e Disponibilização do Crédito

1. Após aprovação do crédito e conclusão de todos os procedimentos necessários, a ONCA procederá à disponibilização do montante aprovado ao Cliente.
2. O desembolso do crédito será efetuado através dos canais disponibilizados pela ONCA, incluindo, quando aplicável, a carteira eletrônica do Cliente.
3. A disponibilização do crédito dependerá:
 - a) da aceitação dos presentes Termos e Condições;
 - b) da validação da identidade do Cliente;
 - c) da conclusão dos procedimentos de controlo interno;
 - d) do cumprimento dos requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

Confirmação do Desembolso

1. Após a disponibilização do crédito, a ONCA enviará ao Cliente uma confirmação da operação realizada.
2. A confirmação poderá ser disponibilizada através de:

- a) notificação electrónica;
 - b) mensagem SMS;
 - c) aplicação móvel;
 - d) outros canais digitais disponibilizados pela ONCA.
3. O Cliente deverá verificar os dados da operação e comunicar imediatamente qualquer irregularidade identificada.

OBRIGAÇÕES DE PAGAMENTO E REEMBOLSO

Obrigação de Reembolso

1. O Cliente obriga-se a proceder ao pagamento integral do montante devido à ONCA, incluindo capital, juros, comissões e demais encargos aplicáveis, nos termos acordados.
2. O incumprimento da obrigação de pagamento poderá determinar a aplicação das medidas previstas nos presentes Termos e Condições e na legislação aplicável.
3. O Cliente reconhece que a utilização do crédito implica a obrigação de restituição dos valores recebidos.

Modalidades de Pagamento

1. O pagamento das prestações será realizado através dos meios disponibilizados pela ONCA, incluindo:
 - a) carteira electrónica do Cliente;
 - b) débito autorizado;
 - c) outros meios digitais ou eletrónicos disponibilizados.
2. O Cliente deverá assegurar a existência de saldo suficiente ou disponibilidade financeira necessária para cumprimento das obrigações assumidas.
3. A ONCA poderá disponibilizar mecanismos automáticos de cobrança, desde que previamente comunicados ao Cliente.

Calendário de Reembolso

1. O Cliente será informado, antes da contratação, sobre o calendário de pagamento aplicável ao crédito concedido.
2. O calendário de reembolso indicará, nomeadamente:
 - a) número de prestações;
 - b) valor de cada prestação;
 - c) datas de vencimento;
 - d) composição das prestações entre capital, juros e outros encargos aplicáveis.
3. Qualquer alteração ao calendário de pagamento dependerá de acordo entre as partes, salvo situações previstas na legislação aplicável.

INCUMPRIMENTO E CONSEQUÊNCIAS DO ATRASO NO PAGAMENTO

Situação de Incumprimento

1. Considera-se em incumprimento o Cliente que não proceda ao pagamento das obrigações financeiras nas datas acordadas.
2. A situação de incumprimento poderá resultar:
 - a) do não pagamento total ou parcial de uma prestação;
 - b) da insuficiência de saldo para liquidação da obrigação;

c) do incumprimento de outras obrigações contratuais relacionadas com o crédito.

Comunicação ao Cliente

1. Sempre que ocorrer atraso no pagamento, a ONCA comunicará ao Cliente a existência da situação de incumprimento.
2. A comunicação indicará, quando aplicável:
 - a) valor em atraso;
 - b) período de atraso;
 - c) consequências do incumprimento;
 - d) formas disponíveis para regularização da situação.
3. A ONCA procurará promover a regularização voluntária da dívida antes da adoção de medidas adicionais de cobrança.

Medidas em Caso de Incumprimento

Em caso de incumprimento, a ONCA poderá adotar medidas legalmente admissíveis, incluindo:

- a) contacto para regularização voluntária;
- b) aplicação de encargos previstos contratualmente e permitidos por lei;
- c) suspensão da possibilidade de contratação de novos créditos;
- d) reporte às entidades legalmente autorizadas, quando aplicável;
- e) adoção de procedimentos de recuperação de crédito.

Liquidação Antecipada do Crédito

Direito à Liquidação Antecipada

O Cliente pode liquidar, total ou parcialmente, o crédito antes do vencimento, mediante comunicação prévia à ONCA, nos termos da legislação aplicável.

A liquidação antecipada produz efeitos após o pagamento do montante devido.

Montante a Liquidar

O montante da liquidação antecipada compreende:

- a) O capital em dívida;
- b) Os juros vencidos até à data da liquidação;
- c) Quaisquer encargos legalmente aplicáveis.

Efeitos da Liquidação

A liquidação total extingue todas as obrigações decorrentes do contrato.

A liquidação parcial determina a actualização do plano de reembolso, salvo acordo em contrário.

Renegociação e Reestruturação do Crédito

Pedido de Renegociação

O Cliente pode solicitar a renegociação das condições do crédito sempre que ocorram alterações relevantes da sua situação financeira.

A ONCA apreciará o pedido de acordo com a sua política de risco e a legislação em vigor.

Modalidades de Reestruturação

A reestruturação poderá incluir, entre outras medidas:

- a) alteração do prazo do contrato;
- b) revisão da taxa de juro, quando admissível;
- c) consolidação de prestações;
- d) alteração do plano de amortização.

Formalização

Qualquer alteração das condições do contrato apenas produzirá efeitos após a tomada de conhecimento pelas partes e por mútuo acordo.

Direitos e Deveres do Cliente

Direitos

O Cliente tem direito a:

- a) receber informação clara, completa e atualizada sobre o crédito;
- b) obter extratos e informações relativas ao contrato;
- c) apresentar reclamações;
- d) beneficiar da proteção dos seus dados pessoais;
- e) liquidar antecipadamente o crédito, nos termos da lei.

Deveres

O Cliente obriga-se a:

- a) cumprir pontualmente as obrigações de pagamento;
- b) fornecer informações verdadeiras e atualizadas;
- c) comunicar alterações relevantes da sua situação económica ou dos seus contactos;
- d) utilizar o crédito para as finalidades contratualmente previstas, quando aplicável;
- e) cooperar com o ONCA sempre que solicitado.

Protecção de Dados Pessoais e Confidencialidade

Tratamento de Dados Pessoais

A ONCA tratará os dados pessoais do Cliente em conformidade com a legislação aplicável em matéria de protecção de dados.

Os dados serão utilizados exclusivamente para:

- a) gestão do contrato;
- b) cumprimento de obrigações legais e regulamentares;
- c) prevenção da fraude e branqueamento de capitais;
- d) outras finalidades consentidas pelo Cliente, quando exigido por lei.

Confidencialidade

A ONCA assegurará o dever de sigilo relativamente às informações do Cliente, salvo nos casos legalmente previstos.

O Cliente compromete-se igualmente a manter confidenciais as credenciais e demais informações de acesso aos serviços disponibilizados pela ONCA.

Direitos do Titular dos Dados

O Cliente poderá exercer os direitos de acesso, retificação, actualização, apagamento, limitação do tratamento, oposição e portabilidade, nos termos da legislação aplicável.

Reclamações, Resolução de Conflitos e Supervisão Regulamentar

Reclamações

O Cliente poderá apresentar reclamações através dos canais disponibilizados pela ONCA.

A ONCA responderá às reclamações dentro dos prazos legalmente estabelecidos.

Canais de Atendimento 24/7: A Onca disponibiliza canais permanentes e gratuitos para esclarecimento de dúvidas, reclamações e denúncias:

Linha Telefónica (Atendimento 24/7): +258 85 566 8800

Correio Eletrónico: fastako@onca.co.mz

A Onca compromete-se a dar uma resposta inicial em 48 horas.

Resolução de Conflitos

As partes procurarão resolver os litígios por via amigável.

Não sendo possível uma solução amigável, poderão recorrer aos mecanismos de mediação, conciliação, arbitragem ou aos tribunais competentes, nos termos da lei.

Supervisão Regulamentar

O contrato encontra-se sujeito à legislação aplicável e à supervisão das autoridades competentes do sector financeiro.

O Cliente poderá dirigir reclamações ou pedidos de informação à autoridade supervisora competente (Banco de Moçambique), sem prejuízo do recurso aos meios judiciais legalmente previstos.

Foro Jurídico: Para qualquer litígio emergente destes termos que não possa ser resolvido amigavelmente, são competentes os tribunais da Cidade de Maputo, República de Moçambique.

Política de Privacidade

Preâmbulo

Esta é a nossa Política de Privacidade, que se encontra regulada pela legislação moçambicana sobre protecção de dados pessoais, nomeadamente a Lei de Protecção de Dados Pessoais n.º 3/2021, a Lei das Comunicações Electrónicas e Transacções Electrónicas n.º 4/2021, entre outras aplicáveis.

Esta Política descreve como a Fastako recolhe, utiliza, guarda e protege as informações pessoais dos utilizadores, incluindo dados sensíveis que possam ser acedidos ou gerados durante a prestação dos serviços da plataforma.

Consentimento

Ao aceder ao site www.fastako.co.mz (o “Website”) ou utilizar a aplicação web e/ou móvel da Fastako(a “Aplicação”), doravante referidos conjuntamente como a “Plataforma”, bem como ao utilizar qualquer um dos nossos serviços (“Serviços”), o utilizador concorda expressamente com os termos e condições da presente Política de Privacidade.

Ao aceder à Plataforma, está a manifestar o seu consentimento à recolha e tratamento dos seus dados pessoais identificáveis (Informação Pessoal ou Dados Sensíveis), por parte da ONCA Capital Microbanco S.A. (“nós”, “nosso”, “conosco” ou “Fastako”, marca de serviço da ONCA Capital Microbanco S.A.). Esta Política é parte integrante dos Termos de Uso da Plataforma.

Utilizadores Abrangidos

Esta Política aplica-se a todos os utilizadores dos Serviços, incluindo clientes, consumidores, compradores ou qualquer indivíduo que utilize os nossos serviços ou acesse à Plataforma (“utilizador”, “você”, “seu/sua”).

Aviso Importante

Caso não concorde com esta Política de Privacidade ou com qualquer parte dela, por favor, não acesse, instale, descarregue ou utilize a nossa Plataforma. É importante que leia esta Política com atenção, pois ao utilizar os nossos serviços estará a consentir expressamente com as práticas aqui descritas.

Plataformas Abrangidas

Esta Política é aplicável ao Website da Fastako, bem como a qualquer aplicação online ou móvel que esteja associada a esta Política de Privacidade (designadas em conjunto como os nossos “Serviços”).

Dispositivos Abrangidos

A presente Política aplica-se independentemente de o acesso aos Serviços ser feito através de computador, smartphone, tablet, televisão ou qualquer outro dispositivo digital.

Recolha de Dados Pessoais, Informações do Dispositivo e Localização

Por dados pessoais entende-se toda a informação que possa ser vinculada a um indivíduo específico ou à identidade de qualquer indivíduo, incluindo, mas não se limitando a, nome, morada, morada de correspondência, número de telefone, e-mail, detalhes de conta bancária (incluindo detalhes ligados a instrumentos de pagamento com cartão de crédito/débito), informações sobre o seu telefone móvel, e quaisquer outros dados voluntariamente fornecidos pelo cliente, inclusive a entidades como o Gabinete de Informação de Crédito ou empresas similares.

Também podemos aceder, com o seu consentimento, a informações do seu dispositivo móvel, como localização geográfica, informações do dispositivo (incluindo armazenamento, modelo, aplicações instaladas, Wi-Fi e rede móvel), mensagens SMS de transação e promoção, bem como lista de contactos e registos de chamadas.

Utilização das Informações Pessoais e Aplicações Instaladas

As informações pessoais recolhidas serão utilizadas com o objectivo de fornecer os serviços solicitados. Podemos usar os seus dados para:

- a)Facilitar o seu acesso aos Serviços e registo na Plataforma;
- b)Verificar a sua identidade e os seus contactos;
- c)Prestar os serviços contratados;
- d)Processar transacções e enviar notificações;
- e)Entrar em contacto para actualizações dos serviços;
- f)Responder a pedidos e dúvidas;
- g)Convidar para inquéritos, promoções e campanhas de marketing;
- h)Melhorar o conteúdo e apresentação do Website;

- i) Optimizar os serviços prestados;
- j) Executar transferências electrónicas e outros serviços financeiros;
- k) Contactar referências pessoais para verificação de dados;
- l) Fornecer apoio ao cliente;
- m) Proceder à cobrança de valores em atraso;
- n) Defender os interesses legais da empresa;
- o) Cumprir quaisquer outras finalidades legítimas previamente comunicadas.
- p) Outros fins específicos e legítimos determinados e declarados antes da recolha das informações pessoais, ou logo que razoavelmente possível após essa recolha.

Partilha de Dados com Terceiros

Não partilhamos os seus dados pessoais com terceiros para fins comerciais, publicitários ou de marketing, salvo com consentimento explícito.

Utilizamos as suas informações pessoais e os dados sobre as aplicações instaladas no seu telemóvel para lhe fornecer o empréstimo pessoal que solicitou expressamente. Também usamos essas informações para resolver disputas, tratar preocupações, promover a segurança dos nossos serviços, avaliar o seu interesse nos nossos produtos, informá-lo sobre promoções, produtos, serviços e actualizações, personalizar a sua experiência, bem como detectar e proteger contra erros, fraudes e outras actividades criminosas. Além disso, usamos essas informações para fazer cumprir os nossos termos e condições, entre outras finalidades legítimas.

Podemos igualmente utilizar os seus dados pessoais para lhe enviar ofertas sobre diferentes serviços ou facilidades que a ONCA Capital Microbanco S.A. ou as suas empresas associadas possam lançar de tempos em tempos.

Podemos, ocasionalmente, solicitar que preencha questionários opcionais online. Estes podem incluir informações demográficas como idade, género ou localização. Esses dados ajudam-nos a melhorar a sua experiência na Fastako.

Acesso à Câmara, Microfone e Armazenamento

Câmara: para digitalizar documentos necessários ao processo KYC (Conheça o Seu Cliente).

Microfone: para permitir comunicação por voz durante o processo de verificação. As gravações poderão ser armazenadas por motivos legais.

Armazenamento: para guardar com segurança os seus documentos e facilitar o envio durante a solicitação do empréstimo.

Divulgação de Dados

A Fastako não divulgará voluntariamente os seus dados pessoais a terceiros. No entanto, em situações excepcionais, poderemos partilhar essas informações se formos legalmente obrigados, por ordem judicial, solicitação de autoridades governamentais ou policiais, ou outros procedimentos legais, ou ainda quando necessário para proteger os direitos ou património da Fastako da ONCA Capital Microbanco S.A..

Também poderemos partilhar os seus dados como parte de uma fusão, aquisição ou qualquer tipo de reestruturação corporativa.

Cookies

Um “cookie” é um pequeno ficheiro de informação armazenado por um servidor web no seu navegador, que pode ser lido mais tarde. A Fastako usa cookies e tecnologias de rastreamento, conforme as funcionalidades da plataforma.

Não recolhemos informações pessoais através de cookies. Contudo, se já tiver fornecido dados identificáveis anteriormente, esses cookies poderão ser associados aos seus dados. Informações agregadas ou anonimizadas de cookies e de rastreamento podem ser partilhadas com terceiros para fins de análise e melhoria dos serviços..

Política de password

A Fastako exige que o utilizador proteja a sua privacidade mantendo a confidencialidade do nome de utilizador e senha utilizados para os nossos Serviços, e não partilhe tais dados com ninguém. Não nos responsabilizamos por qualquer perda resultante do uso indevido ou negligência com estas credenciais.

Alterações a Esta Política de Privacidade

A Fastako reserva-se o direito de alterar ou actualizar esta Política de Privacidade, ou qualquer parte das suas práticas, sem aviso prévio. Assim, recomendamos que consulte este documento periodicamente.

Todas as alterações terão efeito imediato após a sua publicação no website ou aplicação oficial da Fastako.

Transferência Internacional de Dados nos Termos da Lei de Proteção de Dados

Ao utilizar ou participar de qualquer Serviço e/ou nos fornecer suas informações, você consente à coleta, transferência, armazenamento e processamento de suas informações fora de Moçambique, estritamente em conformidade com as disposições das leis de proteção de dados e de acordo com a presente Política de Privacidade.

Note que os países de destino dos dados terão níveis de protecção compatíveis com os padrões legais moçambicanos.

Conservação dos Dados

Adoptamos medidas razoáveis para garantir que os seus dados sejam retidos apenas pelo tempo necessário para o fim do tratamento, ou por mais tempo se exigido por lei aplicável, contrato ou fins estatísticos — sob salvaguardas apropriadas, como anonimização ou encriptação, para evitar identificação não autorizada.

Ligações a Terceiros e Conteúdos Externos

Os nossos serviços podem conter ligações para websites e plataformas de terceiros, que estão fora do nosso controlo. A Fastako, suas afiliadas, directores e colaboradores não se responsabilizam por qualquer perda ou dano (directo, indirecto, especial, incidental, consequente, punitivo ou exemplar) resultante da utilização de qualquer aplicação móvel ou site de terceiros, inclusive falhas, erros, interrupções ou informações imprecisas nos conteúdos desses terceiros, independentemente da origem, e incluindo qualquer perda, dano ou despesa resultante, mas não se limitando a, qualquer defeito, erro, omissão, interrupção, imperfeição, falha, equívoco ou imprecisão em qualquer aplicação móvel ou online, nos seus conteúdos (materiais, informações, dados, movimentações do mercado monetário, notícias, etc.) ou nos serviços associados, ou devido à indisponibilidade total ou parcial da aplicação, dos seus conteúdos ou serviços associados — mesmo que o Grupo Fastako tenha sido previamente informado da possibilidade de tais perdas, danos ou despesas.

Direitos de Propriedade Intelectual

Todos os direitos relativos ao conteúdo do nosso website, incluindo textos, gráficos, logótipos, marcas registadas e patentes, são propriedade exclusiva da Fastako.

Consentimento para Recolha e Utilização de Dados

Ao fornecer os seus dados, está a autorizar a sua recolha, tratamento e eventual partilha, conforme descrito nesta Política de Privacidade.

Aviso Legal

A Fastako não recolhe informações pessoais de indivíduos, excepto quando essas informações são fornecidas de forma voluntária pelos próprios utilizadores.

Após a divulgação voluntária dessas informações pessoais, poderemos verificar, agrupar ou receber informações adicionais sobre si, provenientes de fontes públicas e comerciais disponíveis (conforme permitido por lei), as quais poderão ser combinadas com outras informações que recebemos directamente de si.

Poderemos igualmente receber informações sobre si através de serviços de redes sociais de terceiros, caso já esteja conectado a esses serviços.

A Fastako compromete-se, em todos os momentos, a aplicar práticas e procedimentos de segurança razoáveis (como medidas de gestão, operacionais, físicas e técnicas) com o objectivo de proteger e salvaguardar os seus dados e informações pessoais, pois estes são de extrema importância para nós.

Na Fastako, estamos fortemente comprometidos com a protecção das informações pessoais e financeiras que nos são submetidas. As informações pessoais dos utilizadores individuais não serão vendidas nem transferidas para terceiros não afiliados sem o seu consentimento no momento da recolha.

No entanto, importa referir que, apesar de tomarmos medidas razoáveis para proteger as suas informações, nenhum site, transmissão via Internet, sistema informático ou ligação sem fios é totalmente seguro.

A Fastako procurará garantir a segurança e confidencialidade de todas as informações que partilhar connosco. Qualquer informação de identificação pessoal obtida será utilizada ou partilhada apenas para os fins para os quais tiver dado o seu consentimento.

Contudo, apesar dos nossos maiores esforços para proteger as suas informações, a Fastako não pode garantir plenamente a segurança de qualquer dado transmitido através dos nossos serviços online ou aplicações. Ao aceitar esta Política de Privacidade, está a reconhecer que qualquer transmissão de informação pessoal é feita por sua conta e risco.

As suas informações, perguntas ou dados como utilizador registado são necessários para lhe prestar um serviço de melhor qualidade, e não serão partilhados com terceiros sem o seu consentimento.

No entanto, poderemos divulgar os seus dados pessoais a agentes ou contratados da Fastako e/ou das suas empresas associadas ou afiliadas, sempre que for necessário para processar transacções ou comunicar consigo.

Essas informações poderão também ser utilizadas para análise e avaliação do nosso mercado, clientes, produtos e serviços, e para compreender melhor a forma como os nossos serviços são utilizados, com o objectivo de os melhorar e desenvolver novas soluções.

Essa partilha será feita sob a condição de que os agentes ou contratados manterão a confidencialidade das informações e não as utilizarão para qualquer outro fim além da execução dos serviços prestados à Fastako e/ou às suas empresas do grupo ou afiliadas

Ausência de Obrigação Contratual

A presente Política de Privacidade não cria qualquer obrigação contratual nem direitos legais entre as partes, e não deve ser interpretada como tal.

Aviso Público sobre Fraudes

Alertamos o público para a existência de indivíduos mal-intencionados que se fazem passar por funcionários ou agentes da ONCA Capital Microbanco S.A., com o objectivo de obter ganhos indevidos ou enganar o público.

Estes indivíduos oferecem empréstimos fraudulentos em redes sociais como o Facebook, solicitando depósitos por via de carteiras móveis, em nome do produto Fastako. Estes esquemas não são autorizados e fazem uso indevido do nome e logótipos da empresa.

A ONCA Capital Microbanco S.A. informa que não nomeou nem autorizou qualquer pessoa ou entidade a conceder empréstimos online através de redes sociais ou de

qualquer outro website que não o link oficial (www.fastako.co.mz), nem a utilizar o nome, logótipos ou marcas da nossa empresa. Além disso, a ONCA Capital Microbanco S.A. não solicita, não convida nem aceita qualquer pagamento em dinheiro do público que solicita um empréstimo, seja online ou não, como requisito de registo.

A empresa não se responsabiliza por depósitos feitos em resposta a estas abordagens fraudulentas.

O único método válido para solicitar um empréstimo é através do link oficial: www.fastako.co.mz. Este site contém todas as instruções e requisitos. Em caso de dúvida, os contactos de apoio ao cliente estão disponíveis no próprio site.

Temos uma funcionalidade de recomendação de amigos. Os utilizadores podem partilhar o seu link pessoal gerado no perfil, mas não devem recolher nem partilhar dados de outras pessoas.

Qualquer pessoa que interaja com páginas falsas em redes sociais fá-lo por sua conta e risco. A ONCA Capital Microbanco S.A. não será responsável por qualquer perda ou prejuízo resultante dessas acções.

Incentivamos todos os utilizadores a não responderem a solicitações de empréstimos fora das nossas plataformas oficiais.

Se tiver conhecimento de páginas fraudulentas ou abordagens suspeitas, por favor entre em contacto connosco para que possamos tomar as medidas adequadas.

Departamento de Risco e Conformidade

ONCA Capital Microbanco S.A.

Contactos:

Tel: +258 855668800

Email: suporte@fastako.co.mz