

## CÓDIGO DE CONDUTA PARA OS CONSUMIDORES E PÚBLICO EM GERAL

O Nedbank Moçambique é uma empresa “centrada no cliente” e acrescenta esse facto aos seus valores estabelecidos de integridade, respeito e responsabilidade.

Os princípios de Tratamento Justo ao Cliente ou “*Treating Customers Fairly*” (TCF) garantem resultados justos para os clientes e elevados padrões de conduta de mercado, e são a base para condução do negócio do Nedbank Moçambique.

“**Conduta de Mercado**” significa o compromisso centrado no cliente, e significa que sempre procuraremos aderir aos mais elevados padrões de conduta ética e melhores práticas de mercado para garantir que os nossos clientes e outras partes interessadas tenham atendimento justo, serviços financeiros adequados e uma experiência positiva quando interagem connosco.

### 1. TRATAMENTO JUSTO PARA CLIENTE OU “*TREATING CUSTOMERS FAIRLY*” (TCF)

O Nedbank Moçambique procura alcançar resultados nos quais o cliente está confiante de que:

- Lida com uma instituição na qual o Tratamento Justo ao Cliente é central para a cultura organizacional;
- Recebe aconselhamentos e informações sobre produtos e serviços:
  - Claros, suficientes e adequados;
  - Que têm em conta as suas circunstâncias;
  - Desenhados para responder às suas necessidades;
  - Mantem o cliente informado antes, durante e após o período de contratação.
- Os produtos e serviços comercializados e vendidos são desenhados para responder às necessidades de grupos de clientes (segmentos) identificados e direccionados à estes grupos (segmentos);
- Os produtos e serviços têm o desempenho esperado e com padrão aceitável;
- Não há barreiras pós-venda excessivas para alteração de produtos, de fornecedores, envio ou efectivação de reclamação;
- Em todo o percurso de inovação do Nedbank Moçambique, incluindo a digitalização, as necessidades do cliente são superiores e forneceremos novos produtos e serviços fáceis de perceber e acessíveis;
- São identificadas as vulnerabilidades e necessidades específicas do cliente para que os serviços bancários possam ser adaptados para lidar com as vulnerabilidades e necessidades.

## 1.2. Tratamento de Clientes Vulneráveis

Considera-se **Cliente Vulnerável**, a pessoa que, devido a circunstâncias e necessidades pessoais temporárias ou permanentes, o Banco deve tratá-la com o devido cuidado e prestar apoio com o objectivo de salvaguardar os interesses dessa pessoa e alcançar resultado positivo.

- A vulnerabilidade do cliente deve ser avaliada continuamente para garantir que clientes nesta situação sejam identificados e tratados de forma sensível, acolhedora e inclusiva;
- Os colaboradores que lidam directamente com os clientes, são obrigados a ter sempre o devido cuidado, habilidade e diligência ao prestar assistência aos clientes vulneráveis;
- Para o cumprimento dos padrões exigidos para a vulnerabilidade do cliente, o Banco garante:
  - Formações periódicas aos colaboradores que lidam com clientes, de modo a permitir que eles identifiquem, monitorizem e aconselhem adequadamente os clientes;
  - Implementação de processos para identificar e lidar com o cliente vulnerável;
  - Criar condições inclusivas, assegurando igualdade de tratamento entre os clientes vulneráveis e os não vulneráveis.

## 2. PRÁTICAS ABUSIVAS

- São práticas abusivas e proibidas aos Bancos , entre outras, as seguintes:
  - Fornecer, prestar e/ou enviar produtos e serviços financeiros sem a solicitação ou acordo prévio e expresso do consumidor;
  - Condicionar a celebração de contratos de produtos e serviços financeiros, a execução, a realização de operação ou prestação de serviços financeiros, bem como a respectiva renegociação à aquisição de outros produtos ou serviços financeiros, realização de qualquer tipo de operação financeira, prestação de serviço ou realização de algum procedimento administrativo;
  - Elevar, sem justa causa ou desproporcionalmente, taxas de juro, comissões e encargos de produtos e serviços financeiros ou qualquer outra forma de remuneração de operações ou serviços;
  - Restringir o consumidor da liberdade de escolha da companhia seguradora de sua preferência para a constituição do seguro de crédito;
  - Tomar a posse e/ou reter o instrumento de pagamento do consumidor e/ou respectivos códigos de acesso, nomeadamente cartão bancário, cheque, como condição ou garantia para o reembolso ou pagamento de dívidas ou quaisquer despesas;
  - Aproveitar-se da fraqueza, idade, saúde, desconhecimento, condição social ou económica do consumidor, para impor-lhe contrato, cláusula contratual, produto ou serviço financeiro;
  - Efectuar cobranças ou débitos indevidos em prejuízo do consumidor;
  - Promover actos ou práticas injustas, enganosas, opressivas, agressivas, ameaças, intimidação, violência, abusos, humilhação ou qualquer tipo de constrangimento na cobrança de dívidas;

- Alterar, unilateralmente, um contrato sem qualquer motivo válido ou com motivos ambíguos;
  - Cancelar, bloquear, cativar ou por qualquer forma restringir movimentações, transacções ou saldo em conta bancária ou conta de moeda electrónica sem a prévia notificação ao respectivo titular, salvo nos termos estabelecidos na legislação aplicável;
  - Impor ao consumidor a assumpção de obrigações pecuniárias adicionais mais gravosas comparativamente às existentes, gerando incumprimento das obrigações primárias e adicionais;
  - Impedir o consumidor de escolher ou mudar para produtos e serviços financeiros diversos, ou mudar para outra instituição.
- O consumidor/Cliente não fica obrigado ao pagamento de produtos ou serviços financeiros que não tenha prévia e expressamente solicitado ou acordado, ou que não constituam cumprimento de contrato válido, não lhe cabendo o encargo da sua devolução ou compensação.

### 3. PROCESSO DE RECLAMAÇÕES

- Antes de tomar uma decisão de repúdio e/ou recusa de uma reclamação, deve ter-se em consideração as expectativas razoáveis dos benefícios do cliente e dos nossos objectivos, de forma justa.
- Todas as reclamações devem ser tratadas nos termos da Política de Gestão de Reclamações do Banco. Consulte o processo de Reclamações e queixas e Resolução Alternativa de Litígios através do link: <https://www.nedbank.co.mz/apoio-ao-cliente/informações-relevantes/reclamações-e-queixas-e-resolução-alternativa-de-litígios.aspx>