



BOLETIM DA REPÚBLICA

PUBLICAÇÃO OFICIAL DA REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE

9.º SUPLEMENTO

IMPrensa Nacional de Moçambique, E. P.

AVISO

A matéria a publicar no «Boletim da República» deve ser remetida em cópia devidamente autenticada, uma por cada assunto, donde conste, além das indicações necessárias para esse efeito, o averbamento seguinte, assinado e autenticado: **Para publicação no «Boletim da República».**

SUMÁRIO

Banco de Moçambique:

Aviso n.º 8/GBM/2020:

Estabelece concessão de Crédito pelos Operadores de Microcrédito e Organizações de Poupança e Empréstimos.

Aviso n.º 9/GBM/2020:

Aprova o Regulamento de Tratamento de Reclamações e revoga o Aviso n.º 4/GBM/2009, de 4 de Maio.

Aviso n.º 10/GBM/2020:

Aprova o Regulamento para o Exercício da Actividade de Agente Bancário e revoga o Aviso n.º 3/GBM/2015, de 4 de Maio.

BANCO DE MOÇAMBIQUE

Aviso n.º 8/GBM/2020

de 31 de Dezembro

Havendo necessidade de se fixar os termos e limites para a realização de operações de concessão de crédito pelos operadores de microcrédito e organizações de poupança e empréstimos, o Banco de Moçambique, no uso das competências que lhe são conferidas pelo n.º 3 do artigo 57 e pelo artigo 58 do Regulamento das Microfinanças, aprovado pelo Decreto n.º 57/2004, de 10 de Dezembro, determina:

ARTIGO 1

Objecto

O presente Aviso estabelece os termos e limites para a realização de operações de concessão de crédito pelos operadores de microcrédito e organizações de poupança e empréstimos.

ARTIGO 2

Âmbito de aplicação

O presente Aviso aplica-se aos operadores de microcrédito e organizações de poupança e empréstimos.

ARTIGO 3

Termos e limites para a realização de operações de concessão de crédito

1. Os operadores de microcrédito e as organizações de poupança e empréstimos só podem conceder crédito por desembolso.

2. Na realização de operações de concessão de crédito, os operadores de microcrédito e as organizações de poupança e empréstimos estão proibidos de contrair, no interesse dos seus clientes, obrigações por assinatura, incluindo a concessão de garantias, avales e outros compromissos.

ARTIGO 4

Regime Sancionatório

A violação das disposições do presente Aviso é punível nos termos da Lei n.º 15/99, de 1 de Novembro, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 9/2004, de 21 de Julho.

ARTIGO 5

Entrada em vigor

O presente Aviso entra em vigor na data da sua publicação.

ARTIGO 6

Esclarecimento de dúvidas

As dúvidas que surgirem na interpretação e aplicação do presente Aviso devem ser submetidas ao Departamento de Regulamento e Licenciamento do Banco de Moçambique.

Maputo, 7 Dezembro de 2020. – O Governador, *Rogério Lucas Zandamela*.

Aviso n.º 9/GBM/2020

de 31 de Dezembro

Havendo necessidade de aprimorar continuamente o mecanismo interno de resolução de conflitos através de análise de reclamações, e promover o bom relacionamento entre os consumidores financeiros e as instituições financeiras, o Banco de Moçambique, no uso das competências que lhe são conferidas pela

alínea *d*) do n.º 2 do artigo 37 da Lei n.º 1/92, de 3 de Janeiro – Lei Orgânica do Banco de Moçambique –, conjugada com o disposto no n.º 2 do artigo 23 da Lei n.º 26/2014, de 23 de Setembro – Lei que estabelece o direito de apresentar queixas, petições e reclamações perante a autoridade competente – determina:

1. É aprovado o Regulamento de tratamento de reclamações, que constitui anexo ao presente Aviso e dele faz parte integrante.
2. É revogado o Aviso n.º 4/GBM/2009, de 4 de Março – Regulamento dos serviços de atendimento de reclamações, pedidos de informação e sugestões – publicado no *Boletim da República* n.º 9, de 4 de Março.
3. O presente Aviso entra em vigor na data da sua publicação.

As dúvidas que surgirem na interpretação e aplicação do presente Aviso devem ser submetidas ao Departamento de Supervisão Comportamental do Banco de Moçambique.

Maputo, 17 de Dezembro de 2020. – O Governador, *Rogério Lucas Zandamela*.

Regulamento de Tratamento de Reclamações

CAPÍTULO I

Disposições gerais

ARTIGO 1

Objecto

O presente Regulamento estabelece:

- a*) As normas e procedimentos de apresentação e tratamento de reclamações dos consumidores financeiros nas instituições de crédito, sociedades financeiras e demais entidades sujeitas à supervisão ou monitorização do Banco de Moçambique; e
- b*) As normas e procedimentos de apresentação e tratamento de reclamações dos consumidores financeiros contra as instituições de crédito, sociedades financeiras e demais entidades no Banco de Moçambique.

ARTIGO 2

Âmbito de aplicação

O presente Regulamento aplica-se às instituições de crédito, sociedades financeiras e demais entidades sujeitas à supervisão ou monitorização do Banco de Moçambique, doravante designadas por “instituições”.

ARTIGO 3

Definições

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se por:

- a*) **Consumidor financeiro:** a pessoa que usa ou pretende usar qualquer produto e serviço financeiro disponibilizado ou comercializado por instituições de crédito e sociedades financeiras;
- b*) **Instituições:** as instituições de crédito, sociedades financeiras e demais entidades sujeitas à supervisão ou monitorização do Banco de Moçambique, nos termos da legislação aplicável;
- c*) **Instituições reclamadas:** as instituições contra as quais tenham sido apresentadas reclamações no Banco de Moçambique;
- d*) **Livro de reclamações:** o meio físico, electrónico ou alternativo de registo de reclamações dos consumidores financeiros nas instituições;

- e*) **Reclamação:** a manifestação de insatisfação ou discordância, oral ou escrita, apresentada pelo consumidor financeiro, contra uma instituição ou seus agentes sobre a divulgação, disponibilização ou comercialização de produtos e serviços financeiros, sua conduta ou tratamento de reclamações;
- f*) **Reclamante:** a pessoa singular ou colectiva que apresenta reclamação contra uma instituição; e
- g*) **Tratamento de reclamação:** o conjunto de procedimentos adoptados pelas instituições caracterizado por atendimento, recepção, registo, análise, gestão de reclamações, promoção de diligências necessárias, comunicação da resposta ao reclamante, bem como a sanção de irregularidades.

ARTIGO 4

Princípios

No tratamento de reclamações, as instituições devem, entre outros, observar os seguintes princípios:

- a*) **Celeridade, eficácia e eficiência:** as instituições devem tratar as reclamações de forma célere, eficaz e eficiente, com observância dos prazos estabelecidos para o efeito;
- b*) **Clareza:** as instituições devem comunicar com os reclamantes usando linguagem clara e de fácil entendimento;
- c*) **Gratuidade:** o tratamento de reclamações não deve acarretar custos ou quaisquer encargos ao reclamante; e
- d*) **Recorribilidade dos actos:** o tratamento de reclamações pelas instituições reclamadas não prejudica o direito de os consumidores financeiros recorrerem às outras entidades competentes para a resolução de conflitos, nomeadamente os tribunais.

CAPÍTULO II

Tratamento de reclamações nas instituições

SECÇÃO I

Organização e políticas de reclamações nas instituições

ARTIGO 5

Serviço de tratamento de reclamações

1. As instituições devem dispor de um serviço de tratamento de reclamações dotado de autonomia em relação às áreas de negócio.
2. As instituições devem assegurar os meios necessários para o funcionamento do serviço de tratamento de reclamações, nomeadamente materiais, técnicos e humanos que possuam competência técnica e qualificação profissional adequadas e observem os procedimentos para garantir a celeridade, eficiência e eficácia no tratamento de reclamações.
3. As instituições devem promover, periodicamente, acções de formação destinadas ao pessoal responsável pelo tratamento de reclamações, designadamente sobre procedimentos de tratamento e gestão de reclamações, respeito dos interesses dos reclamantes, sigilo bancário, quadro legal sobre protecção do consumidor financeiro no país, bem como elaboração de relatórios mensais.
4. As instituições devem assegurar que os serviços tenham competência para tratar e realizar diligências necessárias para a resolução de reclamações com imparcialidade e livre de pressões, ordens, orientações ou influências de instituições ou entidades contrárias às normas legais e regulamentares aplicáveis.
5. As instituições devem comunicar, por escrito, ao Banco de Moçambique, o nome e as funções do responsável do serviço de tratamento de reclamações, bem assim, qualquer alteração, no prazo de 5 dias de calendário, a contar da data da sua aprovação.

ARTIGO 6

Políticas e gestão interna de tratamento de reclamações

1. As instituições devem estabelecer, implementar e manter políticas e procedimentos claros e actualizados sobre o atendimento dos consumidores financeiros, incluindo o tratamento de reclamações, os quais devem ser aprovados pelo conselho de administração ou órgão equiparado e divulgados junto dos seus colaboradores.

2. As políticas e procedimentos de tratamento de reclamações devem, entre outros aspectos, garantir:

- a) A adequação dos meios humanos, materiais, tecnológicos e organizacionais, tendo em conta o segmento de mercado, a natureza e a dimensão da instituição e dos respectivos estabelecimentos;
- b) A observância dos princípios definidos no artigo 4;
- c) As formas e canais para a apresentação de reclamações;
- d) As fases e prazos de tratamento de reclamações;
- e) A manutenção de um sistema de controlo e arquivo de reclamações; e
- f) A elaboração da informação estatística sobre as reclamações, que deve ser reportada mensalmente ao conselho de administração ou órgão equiparado para efeitos de controlo interno.

3. As instituições devem adoptar medidas adequadas de gestão de reclamações, nomeadamente:

- a) Avaliar de forma justa, consistente e célere as reclamações;
- b) Analisar e identificar as causas individuais e comuns das reclamações;
- c) Avaliar se as referidas causas podem também afectar outros processos ou produtos e serviços financeiros; e
- d) Identificar e corrigir e/ou resolver as referidas causas e quaisquer problemas recorrentes ou sistémicos que originem reclamações, bem ainda melhorar as políticas, os procedimentos, a conduta e os produtos e serviços financeiros reclamados.

SECÇÃO II

Procedimentos gerais de apresentação e tratamento de reclamações nas instituições

ARTIGO 7

Dever de informação de procedimentos e estado de reclamações

1. As instituições devem, previamente à disponibilização ou comercialização de produtos e serviços financeiros, assegurar que os consumidores financeiros estejam devidamente informados sobre a necessidade de apresentar as suas reclamações após a verificação ou suspeita de irregularidades, bem como os procedimentos, as formas e os canais para a apresentação de reclamações.

2. As instituições reclamadas devem, sempre que solicitado pelos reclamantes, prestar informações sobre o estado do tratamento das suas reclamações.

ARTIGO 8

Obrigatoriedade e formato do livro de reclamações

1. As instituições devem:

- a) Possuir e disponibilizar, em todas as agências ou noutras formas de representação, livros de reclamações físicos ou electrónicos no modelo por si aprovado.
- b) Facultar imediata e gratuitamente ao consumidor financeiro o livro de reclamações sempre que este o solicite;
- c) Afixar nas suas agências ou noutras formas de representação, em local bem visível e com caracteres

facilmente legíveis pelo consumidor financeiro, um letreiro com a informação: «Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações»; e

- d) Manter, por um período mínimo de 5 anos, um arquivo organizado de todas as reclamações encerradas e disponibilizar todos os elementos que o Banco de Moçambique venha a solicitar nas inspecções que realize.

2. As instituições não devem obrigar aos consumidores financeiros à apresentação da reclamação apenas num determinado formato, cabendo a estes escolherem livremente o formato, físico ou electrónico, em que pretendem apresentar a sua reclamação.

3. As reclamações apresentadas em formato electrónico ou outro alternativo devem ser rastreáveis e estar disponíveis para efeitos de supervisão do Banco de Moçambique.

4. A reclamação apresentada em formato electrónico tem a mesma validade da reclamação apresentada em formato físico.

ARTIGO 9

Requisitos do formulário de reclamação no livro de reclamações

1. A reclamação deve ser apresentada através do preenchimento do formulário de reclamação no livro de reclamações, o qual deve conter, pelo menos, os seguintes campos de preenchimento obrigatório:

- a) Identificação do reclamante, contendo, no mínimo, os seguintes elementos:
 - i) Nome completo;
 - ii) Identificação civil;
 - iii) Nacionalidade;
 - iv) Endereço; e
 - v) Contacto do reclamante.
- b) Identificação da instituição reclamada, contendo, no mínimo, os seguintes elementos:
 - i) Denominação,
 - ii) Agência ou outra forma de representação; e
 - iii) Localidade da instituição.
- c) Conteúdo da reclamação;
- d) Data e hora da apresentação da reclamação; e
- e) Assinatura do reclamante.

2. O livro de reclamações físico deve conter, no mínimo, os seguintes elementos:

- a) Os termos de abertura e de encerramento;
- b) Numeração e rubrica nas respectivas folhas;
- c) O nome da instituição; e
- d) O nome da agência a que o mesmo pertence.

3. As instituições devem proceder à abertura de um novo livro físico em caso de encerramento, perda ou extravio do anterior livro, devendo ainda comunicar, justificadamente e por escrito, esse facto ao Banco de Moçambique, no prazo de 5 dias de calendário.

4. O formulário deve ser redigido em língua portuguesa, de forma clara, objectiva e com caracteres com fonte equivalente ao tamanho mínimo de 12 *Times New Roman*, de forma a permitir uma leitura fácil por um leitor de capacidade visual média.

5. O formulário deve fazer menção ao direito que assiste ao reclamante de recorrer ao Banco de Moçambique ou outras instâncias competentes de resolução de conflitos em Moçambique.

ARTIGO 10

Preenchimento do formulário de reclamação

1. Na apresentação da reclamação, as instituições reclamadas devem assegurar que os consumidores financeiros preencham

de forma correcta e completa os seguintes campos reservados do formulário:

- a) Identificação, endereço e contacto do reclamante;
- b) Data e hora da ocorrência;
- c) Os factos que motivam a reclamação; e
- d) Data da reclamação e assinatura do reclamante.

2. Após o preenchimento do formulário, as instituições reclamadas devem entregar em mão o duplicado ou remeter, por *e-mail* ou outro meio, uma cópia ao reclamante com o acusado de recepção, bem assim manter e conservar em seu poder o original visível, para efeitos de supervisão do Banco de Moçambique.

3. Quando os consumidores financeiros não saibam ler, escrever ou estejam impossibilitados de preencher o formulário de reclamação, as instituições reclamadas devem, no momento da apresentação da reclamação, efectuar o respectivo preenchimento, de acordo com a descrição apresentada por aqueles.

ARTIGO 11

Formas e canais de apresentação de reclamações

1. Os consumidores financeiros podem apresentar reclamações contra as instituições, sob a forma verbal ou escrita, nas respectivas agências ou noutras formas de representação, através de formulário físico ou electrónico, podendo ainda apresentá-las através de correio electrónico, formulário disponível no sítio de *internet* da instituição, telefone e qualquer outro canal aceitável pelas instituições.

2. As reclamações apresentadas sob a forma verbal, quer por telefone ou presencialmente, devem ser gravadas ou reduzidas a escrito, respectivamente, devendo ainda ser tratadas e estar disponíveis para efeitos de verificação do Banco de Moçambique, de acordo com as regras e procedimentos estabelecidos no presente Regulamento.

3. As instituições devem divulgar os seus endereços e os números de contactos para a apresentação de reclamações, os quais devem permitir o acesso gratuito, directo, célere e fácil pelos consumidores financeiros.

ARTIGO 12

Prazos para o tratamento de reclamações

1. A instituição reclamada, estabelecida em Moçambique, deve tratar a reclamação e responder aos reclamantes no prazo de 30 dias de calendário, contados da data da sua recepção, prorrogável, justificadamente, por mais 10 dias de calendário.

2. Se o tratamento e resposta de uma reclamação pela instituição reclamada depender da intervenção e diligências de uma outra instituição estabelecida em Moçambique, esta deve, no âmbito do dever de colaboração e nos termos da lei, atender à solicitação da instituição reclamada, investigar e fornecer informações relacionadas com as transacções ou serviços específicos, no prazo de 30 dias de calendário, contados da data da recepção da referida solicitação.

3. Se o tratamento e resposta a uma reclamação pela instituição reclamada depender da intervenção e diligências de instituições estabelecidas fora de Moçambique, a instituição reclamada deve tratar a reclamação e responder aos reclamantes no prazo de 120 dias de calendário, contados da data da sua recepção, prorrogável, justificadamente, por mais 10 dias de calendário.

4. A prorrogação prevista nos números anteriores considera-se justificada quando a reclamação em análise exija diligências complementares de prova ou ocorram casos de força maior, nos termos gerais do direito, e a instituição reclamada tenha comunicado previamente os fundamentos ao reclamante.

5. As instituições reclamadas estão proibidas de usar, promover ou requerer prorrogações, meios ou expedientes ilegais ou diligências, reconhecidamente dilatórias, inúteis ou prejudiciais

para a correcta aplicação da lei ou regulamento ou a descoberta da verdade, a resolução da reclamação ou o cumprimento de recomendações, determinações específicas, notificações e prazos.

ARTIGO 13

Dever de investigação e regularização de reclamações

1. As instituições reclamadas devem analisar, investigar e realizar diligências e averiguações necessárias à resolução da reclamação, com competência, profissionalismo, transparência e imparcialidade.

2. As instituições reclamadas devem ainda proceder à regularização da situação reclamada de incumprimento de normas, transacções bancárias incorrectas, não autorizadas, produtos e serviços financeiros não solicitados ou autorizados, não executados ou executados com defeito, erros ou falhas técnicas ou operacionais ou demais irregularidades à si imputáveis.

3. Para efeitos do presente Regulamento, a regularização referida no número anterior consiste na correcção da irregularidade detectada, designadamente:

- a) Reposição da situação anterior em que se encontrava o reclamante, quer seja de valores ou dos demais interesses indevidamente afectados;
- b) Repetição da disponibilização de produtos e prestação de serviços financeiros, sem pagamento de comissões ou quaisquer encargos para o consumidor financeiro; e
- c) Prestação de esclarecimentos, informações e assistência adequados, bem assim de documentos necessários para corrigir o incumprimento de regras, irregularidades, erros ou situações anómalas detectados.

4. Para o tratamento da reclamação, a instituição reclamada deve, sempre que seja exigido pelo Banco de Moçambique, fornecer todas as informações e respectivos elementos comprovativos relacionados com as reclamações de, entre outros, imagens nítidas de vídeo das transacções realizadas pelo reclamante, jornais e relatórios dos caixas automáticos (ATMs), bem como relatório de investigação ou auditoria específica, conhecido e subscrito pelo membro do conselho de administração ou órgão equiparado da instituição competente.

5. O relatório de investigação referido no número anterior deve ser, no mínimo, constituído pelos seguintes elementos, sem prejuízo da inclusão de outros que a instituição reclamada considere relevantes para o esclarecimento da reclamação:

- a) Introdução; contendo breve indicação da decisão ou despacho interno que determinou a realização da investigação e o objecto central da reclamação, incluindo o pedido do reclamante;
- b) Resultados da investigação; onde são descritas as diligências realizadas, os factos apurados e as provas obtidas e as irregularidades detectadas, bem assim as respectivas causas;
- c) Conclusões; a síntese da análise face aos resultados da investigação; e
- d) Recomendações; se aplicável, onde são indicadas as medidas implementadas para corrigir as irregularidades detectadas ou regularizar a situação reclamada e evitar a ocorrência de situações similares, bem como a melhoria de procedimentos internos da instituição.

6. O relatório deve ainda conter o número de referência, o assunto em epígrafe, a data da sua elaboração, o nome completo, a função e a assinatura das pessoas responsáveis pela investigação.

7. Para efeitos do n.º 4 e de verificação pelo Banco de Moçambique, as instituições devem arquivar e manter em bom estado de conservação as imagens de vídeo das transacções realizadas pelo reclamante, pelo prazo de 1 ano, contado da data da realização das referidas transacções.

8. As instituições não devem cobrar aos consumidores financeiros comissões ou encargos de qualquer natureza pela apresentação e tratamento de reclamações, realização de investigações, diligências, prestação de informações e identificação de irregularidades.

ARTIGO 14

Dever de colaboração

1. As instituições reclamadas e envolvidas nas transacções reclamadas devem colaborar entre si na investigação e correcção da actuação irregular ou do incumprimento de regras detectado, nos termos da lei.

2. As instituições devem, nas reclamações em geral e nas resultantes de indícios de cometimento de crimes contra os seus instrumentos e canais de pagamento, e no seu especial interesse de tratamento das reclamações, acompanhar e prestar toda a colaboração às entidades competentes de investigação criminal e de resolução de conflitos para a descoberta da verdade, nos termos da lei.

3. As instituições devem prestar informação ao Banco de Moçambique sobre o desfecho da investigação e resolução de conflitos referidos no número anterior, no prazo de 10 dias de calendário, contados da data da recepção da notificação da entidade competente de investigação criminal e de resolução de conflitos.

ARTIGO 15

Dever de resposta ao reclamante

1. As instituições reclamadas devem comunicar, por escrito, aos reclamantes os resultados do tratamento das suas reclamações, em língua portuguesa, usando linguagem simples e clara.

2. As respostas às reclamações devem conter, no mínimo, os seguintes elementos:

- a) O número de referência e a data de apresentação da reclamação;
- b) A matéria reclamada;
- c) O resultado da investigação;
- d) A decisão e a respectiva fundamentação, quando desfavorável; e
- e) A informação ao consumidor financeiro do direito que o assiste de recorrer ao Banco de Moçambique ou aos tribunais e demais entidades para resolução de conflitos.

CAPÍTULO III

Procedimentos gerais de apresentação e tratamento de reclamações no Banco de Moçambique

ARTIGO 16

Condições de apresentação de reclamação

Os reclamantes só podem apresentar as suas reclamações contra as instituições no Banco de Moçambique nos seguintes casos:

- a) Quando discordem do tratamento dado pelas instituições reclamadas às suas reclamações, devendo, para o efeito, juntar, nos casos aplicáveis, uma cópia da reclamação apresentada e da decisão tomada pela instituição reclamada; e
- b) Quando as instituições reclamadas não tratam as suas reclamações, nos prazos previstos no artigo 12, devendo juntar uma cópia do duplicado da reclamação apresentada.

ARTIGO 17

Formas e canais de apresentação de reclamações

Os reclamantes podem apresentar as suas reclamações contra as instituições, sob forma verbal ou escrita, na sede ou filiais do Banco de Moçambique, através de formulário físico, correspondência, correio electrónico, formulário electrónico disponível no sítio da *internet* do Banco de Moçambique ou no Portal do Consumidor Financeiro ou outro canal aprovado.

ARTIGO 18

Documentos para a apresentação da reclamação

1. Os reclamantes devem apresentar as suas reclamações contra as instituições reclamadas no Banco de Moçambique, acompanhadas dos seguintes elementos:

- a) Reclamantes pessoas singulares:
 - i) Formulário no modelo aprovado pelo Banco de Moçambique, devidamente preenchido e assinado pelo reclamante ou seu representante legal;
 - ii) Cópia autenticada de documento de identificação válido;
 - iii) Cópia autenticada de documento de identificação válido do representante legal;
 - iv) Procuração original válida do representante legal, com poderes bastantes;
 - v) Cópia da decisão tomada pela instituição reclamada; e
 - vi) Documentos de suporte da reclamação, quando exista.
- b) Reclamantes pessoas colectivas:
 - i) Formulário no modelo aprovado pelo Banco de Moçambique, devidamente preenchido e assinado pelo reclamante ou seu representante legal;
 - ii) Cópia dos estatutos da pessoa colectiva, publicados no *Boletim da República*;
 - iii) Cópia autenticada da acta ou documento comprovativo que atribui poderes de representação da pessoa colectiva;
 - iv) Cópia autenticada de documento de identificação válido da(s) pessoa(s) que obriga(m) a pessoa colectiva;
 - v) Cópia autenticada de documento de identificação válido do representante legal da pessoa colectiva;
 - vi) Procuração original válida do representante legal, com poderes bastantes ou cópia autenticada da procuração;
 - vii) Cópia da decisão tomada pela instituição reclamada; e
 - viii) Documentos de suporte da reclamação, quando exista.

2. Os reclamantes podem, alternativamente, apresentar cópias não autenticadas de documentos indicados nas alíneas *a)* e *b)* do número anterior, desde que a sua autenticidade seja previamente conferida com os respectivos originais, no Banco de Moçambique.

ARTIGO 19

Prazo e procedimentos para o tratamento de reclamações

1. O Banco de Moçambique procede ao tratamento da reclamação no prazo de 45 dias de calendário, contados da data da sua recepção, prorrogável por mais 15 dias de calendário, sempre que considerar necessário para a realização de diligências.

2. O tratamento de reclamações recebidas no Banco de Moçambique compreende os seguintes procedimentos gerais:

- a) Registo e verificação preliminar de reclamações;
- b) Notificação à instituição reclamada para prestação, por escrito ou no Banco de Moçambique, de informações, esclarecimentos e disponibilização de documentos sobre a reclamação;
- c) Análise técnica da reclamação e do pronunciamento da instituição reclamada; e
- d) Notificação das conclusões ao reclamante e à instituição reclamada.

3. O Banco de Moçambique realiza diligências que considerar relevantes para a análise de reclamações e emissão das suas conclusões, nomeadamente, notificação às instituições reclamadas e/ou aos reclamantes para a prestação de informações ou documentos complementares, averiguações, bem como determinações específicas preventivas, estabelecidas no artigo 27 do presente Aviso.

4. O prazo para o tratamento de reclamações estabelecido no n.º 1 suspende-se sempre que o Banco de Moçambique notifique às instituições reclamadas aos reclamantes ou às outras entidades relevantes para a prestação de informações, documentos ou realize averiguações que considere necessárias à análise da reclamação.

ARTIGO 20

Prazo de resposta às notificações do Banco de Moçambique

1. As instituições reclamadas devem responder às notificações do Banco de Moçambique, devendo ainda apresentar as suas alegações aos factos reclamados e os respectivos elementos comprovativos, no prazo de 10 dias de calendário, contados da data da sua recepção.

2. O prazo estabelecido no número anterior pode ser prorrogado por mais 10 dias de calendário, desde que a instituição reclamada comunique previamente os motivos, devidamente comprovados ao Banco de Moçambique.

3. Em qualquer momento do decurso do prazo estabelecido no n.º 1 do artigo 19, a instituição reclamada e o reclamante podem chegar à uma solução amigável à reclamação apresentada, devendo, nesse caso, a instituição reclamada informar ao Banco de Moçambique da solução proposta e aceite pelas partes e as medidas adoptadas para evitar reclamações similares, no prazo referido no n.º 1 do presente artigo, contados da data da aceitação da referida solução.

4. Nos casos de recusa ou falta de resposta às notificações no prazo estabelecido no n.º 1, sem prejuízo da instauração de processo de contravenção, o Banco de Moçambique notifica ao membro do conselho de administração ou órgão equiparado da instituição reclamada que superintende a área de reclamações para a prestação, por escrito ou no Banco de Moçambique, de informações, esclarecimentos e disponibilização de documentos sobre a reclamação.

ARTIGO 21

Verificação preliminar da reclamação

1. Previamente ao registo e notificação à instituição reclamada ou análise técnica da reclamação, o Banco de Moçambique procede à verificação preliminar da conformidade dos documentos e informações exigidos para a apresentação da reclamação.

2. A reclamação não é validamente admitida, quando:

- a) Não seja correcta a identificação do reclamante;
- b) Haja omissão do domicílio do reclamante;
- c) Não estejam preenchidos os campos obrigatórios do formulário de reclamação;
- d) A reclamação seja incompreensível ou não especifique o seu objecto;
- e) O reclamante não tenha ainda apresentado, previamente, a sua reclamação na instituição reclamada;
- f) Não seja apresentada com todas as informações e documentos, exigidos nos termos do artigo 18;
- g) Seja apresentada por pessoa ilegítima ou incapaz para o fazer; e
- h) A deficiência não seja suprida no prazo, estabelecido no n.º 3 do presente artigo.

3. Quando a reclamação ou a documentação apresentada contiver insuficiências ou irregularidades, o Banco de Moçambique, antes de recusar com fundamento nos casos indicados no número anterior, recomenda ao consumidor financeiro para suprir a deficiência, no prazo de 30 dias de calendário, contados da data da notificação ou comunicação do Banco de Moçambique.

ARTIGO 22

Improcedência da análise técnica da reclamação

1. O Banco de Moçambique não procede à análise técnica da reclamação, com os seguintes fundamentos:

- a) A pretensão do reclamante seja ilegal;
- b) A análise dos factos reclamados não seja da competência ou atribuição do Banco de Moçambique;
- c) Os factos reclamados ou a pretensão do reclamante tenham sido previamente decididos ou submetidos aos tribunais ou meios alternativos de resolução de conflitos;
- d) O objecto da reclamação não esteja relacionado com produtos e serviços financeiros ou conduta da instituição;
- e) A instituição reclamada não esteja sujeita à supervisão ou monitorização do Banco de Moçambique;
- f) A mesma reclamação tenha sido anteriormente apresentada pelo mesmo reclamante, em relação aos mesmos factos e que esteja pendente ou já tenha sido tratada e respondida pelo Banco de Moçambique, salvo se tiverem sido apresentados novos factos ou elementos que possam justificar a sua reanálise técnica;
- g) A reclamação seja infundada;
- h) A reclamação enferme de inexactidões, falsidades ou inverdades;
- i) A reclamação contenha conteúdo insultuoso, vexatório ou ofensivo às pessoas; e
- j) Prescrição do direito invocado.

2. O Banco de Moçambique fundamenta e notifica ao reclamante da decisão da improcedência da análise técnica da reclamação e do arquivamento, recomendando ainda ao reclamante, o que entender necessário, nos termos da legislação aplicável, designadamente a consulta e/ou a remessa do expediente às entidades competentes com conhecimento do reclamante, a conformação com as leis, a espera pelas decisões de entidades competentes ou a clarificação da reclamação e dos fundamentos.

ARTIGO 23

Análise técnica da reclamação e do pronunciamento da instituição reclamada

1. A análise técnica de reclamações pelo Banco de Moçambique, prevista na alínea c), do n.º 2 do artigo 19, está limitada à verificação do cumprimento das normas legais e regulamentares que regem a actividade das instituições sujeitas à sua supervisão ou monitorização, a protecção do consumidor financeiro, bem como as que lhes sejam aplicáveis no exercício da sua actividade.

2. A análise técnica da reclamação consiste, em especial, na avaliação e na ponderação da reclamação apresentada pelo reclamante e do pronunciamento e esclarecimento da instituição reclamada.

ARTIGO 24

Notificação das conclusões

1. O Banco de Moçambique notifica aos reclamantes e às instituições reclamadas das conclusões da análise das reclamações pelos meios indicados.

2. As cartas das conclusões podem ser levantadas pelos reclamantes ou seus representantes, devidamente identificados, na sede ou nas filiais do Banco de Moçambique ou enviadas aos reclamantes através do correio electrónico ou outro meio indicado pelo reclamante para a recepção de cartas ou comunicações.

ARTIGO 25

Desistência e renúncia da reclamação

1. O reclamante pode, a todo o tempo, desistir da reclamação ou renunciar aos seus direitos, mediante comunicação, por escrito, da sua intenção ao Banco de Moçambique.

2. A desistência ou renúncia referida no número anterior não prejudica a continuação da fiscalização da conduta da instituição reclamada que, pela necessidade de assegurar a protecção dos consumidores financeiros, a estabilidade e confiança no sistema financeiro e a promoção de melhores práticas e conduta no mercado, deve ser assegurada pelo Banco de Moçambique.

ARTIGO 26

Consulta do estado de reclamação

O Banco de Moçambique disponibiliza, aos reclamantes, informações sobre o estado de tratamento de reclamações por si recebidas.

ARTIGO 27

Determinações específicas preventivas

1. O Banco de Moçambique, no âmbito das determinações específicas às instituições reclamadas, condiciona, ordena a modificação, suspende ou opõe-se, parcial, totalmente, por tempo determinado ou indeterminado, à disponibilização ou comercialização de um produto ou serviço financeiro reclamado e/ou ordena a sua retirada do mercado, sempre que constate:

- a) Que o produto ou serviço financeiro ou a sua disponibilização viola ou é susceptível de violar as normas aplicáveis à actividade bancária;
- b) Que as irregularidades detectadas ou factos reclamados prejudicam ou são susceptíveis de prejudicar os interesses ou a confiança dos consumidores financeiros em geral, integridade da instituição reclamada ou outras instituições, de constituir uma ameaça para a estabilidade do sistema financeiro;

- c) Haver fundado receio que o produto ou serviço financeiro prejudica, ou seja susceptível de prejudicar, direitos e interesses dos consumidores financeiros, bem assim a relação destes com as instituições reclamadas ou demais instituições;
- d) Haver falta de prestação de informações ou prestação de informações falsas ou incompletas ou inexactas sobre o funcionamento e riscos do produto ou serviço financeiro;
- e) Que as causas de reclamações afectam ou podem afectar outros processos ou produtos e serviços financeiros;
- f) Haver indícios de graves irregularidades no tratamento de reclamações resultantes de um mesmo produto ou serviço financeiro;
- g) Haver recusa, incapacidade, dificuldade e inércia da instituição reclamada para identificar as causas e proceder à regularização de situações reclamadas recorrentes;
- h) Que as medidas adoptadas pela instituição reclamada para a correcção de irregularidades detectadas ou factos reclamados com o produto ou serviço financeiro sejam insuficientes ou exista o receio da sua insuficiência para corrigir a situação criada; e
- i) Haver indícios de produtos ou serviços financeiros reclamados defeituosos.

2. As determinações específicas emitidas para o caso em concreto, não prejudicam a averiguação e eventual instauração, pelo Banco de Moçambique, de processos de contravenções por violação às normas legais e regulamentares aplicáveis.

ARTIGO 28

Publicação de instituições reclamadas

O Banco de Moçambique publica as estatísticas sobre as instituições reclamadas ou as respectivas áreas de incidência e causas, de acordo com a metodologia definida.

ARTIGO 29

Remessa de informação ao Banco de Moçambique

As instituições devem remeter ao Banco de Moçambique um relatório mensal de todas as reclamações e respectivas causas, incluindo a solução adoptada para corrigir as irregularidades detectadas, nos termos definidos por Circular, até ao dia 15 do mês seguinte àquele que se reporta.

CAPÍTULO IV

Disposições transitórias e finais

ARTIGO 30

Adequação ao actual regime

1. Os livros e formulários de reclamações existentes nas instituições devem ser substituídos à medida da sua utilização e encerramento e adequados aos requisitos estabelecidos no presente Regulamento.
2. As instituições devem conformar os seus actos e procedimentos às disposições constantes do presente Regulamento, no prazo de 90 dias de calendário, a contar da data da sua entrada em vigor.

ARTIGO 31

Regime sancionatório

À violação das disposições do presente Regulamento constitui contração prevista e punível nos termos da Lei n.º 15/99, de 1 de Novembro, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 9/2004, de 21 de Julho – Lei das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras – e demais legislação aplicável.

Aviso n.º 10/GBM/2020

de 31 de Dezembro

Havendo necessidade de adequar o regime sobre a actividade dos agentes bancários para garantir maior e melhor prestação de serviços financeiros em todo o país, assim como a difusão destes intervenientes, reforçando a sua actuação principalmente nas zonas rurais e peri-urbanas, o Banco de Moçambique, no uso da competência que lhe é conferida pela alínea *b*) do n.º 4 do artigo 10 do Regulamento da Lei das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, aprovado pelo Decreto n.º 56/2004, de 10 de Dezembro, com as alterações introduzidas pelo Decreto n.º 30/2014, de 5 de Junho, determina:

1. É aprovado o Regulamento para o Exercício da Actividade de Agente Bancário, que constitui anexo ao presente Aviso e dele faz parte integrante.
2. As entidades abrangidas pelo Regulamento devem adequar-se no prazo de seis meses após a entrada em vigor do presente Aviso.
3. Os contratos existentes mantêm-se em vigor nos moldes acordados, salvo os que não puderem ser executados pelas normas imperativas do Regulamento.
4. É revogado o Aviso n.º 3/GBM/2015, de 4 de Maio, concernente ao Regime de Acesso e Exercício de Actividade de Agentes Bancários.
5. O presente Aviso entra em vigor na data da sua publicação.

As dúvidas que surgirem na interpretação e aplicação do presente Aviso devem ser submetidas ao Departamento de Regulamentação e Licenciamento do Banco de Moçambique.

Maputo, 17 de Dezembro de 2020. – O Governador, *Rogério Lucas Zandamela*.

Regulamento para o Exercício da Actividade de Agente Bancário

CAPÍTULO I

Disposições gerais

ARTIGO 1

Objecto

O presente Regulamento estabelece os termos e as condições em que os bancos, microbancos e cooperativas de crédito podem prestar a sua actividade através de agentes bancários.

ARTIGO 2

Âmbito de aplicação

O Regulamento aplica-se aos bancos, microbancos e cooperativas de crédito que pretendam prestar a sua actividade através de agentes bancários em território nacional.

ARTIGO 3

Definições

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se por:

- a) **Agente bancário**: entidade singular ou colectiva que, paralelamente à sua actividade principal, presta produtos e serviços financeiros de acordo com o presente Regulamento, em nome e em representação dos bancos, microbancos e cooperativas de crédito, mediante termos previamente acordados;
- b) **Crédito do tipo 4**: crédito concedido por uma instituição de crédito que se encontra vencido há mais de 3 meses;
- c) **Crédito do tipo 5**: crédito concedido por uma instituição de crédito que tenha sido abatido do activo da instituição mutuante;
- d) **Empresários comerciais**: pessoas singulares ou colectivas que, em seu nome, por si ou por intermédio de terceiros, exercem uma empresa comercial, bem como as sociedades comerciais, na acepção dada pelo Código Comercial;
- e) **Instituição contratante**: a instituição de crédito da espécie banco, microbanco ou cooperativa de crédito que contrata um agente bancário.

CAPÍTULO II

Exercício da actividade de agente bancário

ARTIGO 4

Responsabilidade

1. O agente bancário actua por conta e sob orientação da instituição contratante, sendo esta responsável por todos os actos praticados pelo agente, no âmbito do exercício das actividades para as quais tenha sido contratado.
2. A instituição contratante deve garantir, entre outros, a integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das operações realizadas, bem como o cumprimento das normas aplicáveis à actividade realizada através do agente bancário.

ARTIGO 5

Entidades elegíveis

1. A instituição contratante pode contratar como agente bancário, nomeadamente:
 - a) Empresas públicas;
 - b) Instituições de ensino público, incluindo as de ensino superior;
 - c) Conservatórias e Cartórios notariais;
 - d) Operadores de telefonia fixa e móvel;
 - e) Operadores do sector postal;
 - f) Empresários comerciais; e
 - g) Outras entidades que o Banco de Moçambique especificamente autorizar.
2. As entidades públicas que pretendam ser agentes bancários devem obter a autorização, consentimento ou não objecção do órgão de tutela, salvo se for legalmente dispensado.
3. Para efeitos do disposto na alínea *b*) do n.º 1, as instituições de ensino superior abrangem as do ensino privado.
4. Não são elegíveis como agentes bancários:
 - a) Entidades que desenvolvam actividades ilegais ou proibidas;
 - b) Entidades que realizam actividades ligadas a jogos de fortuna e azar;
 - c) Entidades cujo órgão de administração ou equiparado integre membros abrangidos pelo disposto no n.º 3 do artigo 11;

- d) Entidades cujo objecto exclusivo ou principal seja a prestação de serviços de agente bancário ou cujo controlo societário seja exercido pela instituição contratante ou que estejam em relação de controlo por uma entidade comum;
- e) Entidades cujo controlo societário seja directa ou indirectamente, exercido por um administrador, director ou membro de um órgão relevante de gestão de quaisquer sociedades que estejam na relação de grupo com a instituição contratante; e
- f) Os operadores de microcrédito.

ARTIGO 6

Categorias de agentes bancários

1. Os agentes bancários obedecem as seguintes categorias:
 - a) **Agente básico:** atende o público num estabelecimento fixo, mas que pode ser deslocado;
 - b) **Agente intermédio:** atende o público num estabelecimento fixo, mas sem espaço para atender mais de um cliente por vez;
 - c) **Agente pleno:** atende o público e possui um estabelecimento fixo e que permite atender mais de um cliente simultaneamente;
 - d) **Agente agregador:** cumpre com o disposto no n.º 5 do artigo 7.
2. O agente básico só realiza as actividades estabelecidas nas alíneas a), c), d) e e) do n.º 1 do artigo 7.
3. O agente intermédio realiza as actividades do agente básico mais as descritas nas alíneas b) e f) do n.º 1 do artigo 7.
4. O agente pleno realiza todas as actividades descritas no n.º 1 do artigo 7.

ARTIGO 7

Actividades permitidas aos agentes bancários

1. Os agentes bancários podem realizar as seguintes actividades:
 - a) Depósito e levantamento de numerário, nos limites estabelecidos pela instituição contratante;
 - b) Transferências bancárias nacionais (intrabancária e interbancária);
 - c) Desembolso e recebimento de reembolsos de créditos aprovados pela instituição contratante;
 - d) Pagamentos de serviços prestados por terceiros;
 - e) Fornecimento de saldo da conta bancária;
 - f) Fornecimento de mini-extracto de conta;
 - g) Recepção e encaminhamento de pedidos de abertura, bloqueio e encerramento de contas bancárias nas instituições contratantes;
 - h) Recepção e encaminhamento de propostas referentes a operações de crédito da instituição contratante;
 - i) Recepção e encaminhamento de pedidos de operações de remessas transfronteiriças;
 - j) Recebimento e encaminhamento de pedidos de emissão e substituição de cartões bancários; e
 - k) Outras que o Banco de Moçambique, caso a caso, vier a autorizar.
2. Os limites a que se refere a alínea a) do número anterior devem ser estabelecidos tendo em conta o perfil de risco associado ao volume das transacções e as condições de segurança do agente bancário.
3. As entidades indicadas nas alíneas a), b) e c) do n.º 1 do artigo 5 só podem realizar as actividades constantes das alíneas e) a k) do n.º 1 do presente artigo e as demais,

mediante autorização do Banco de Moçambique através de pedido formulado pela instituição contratante, para as entidades localizadas nas zonas rurais.

4. O Banco de Moçambique pode autorizar, a título excepcional, que o agente bancário pleno proceda a abertura de contas bancárias básicas, bem como disponibilizar crédito digital em nome da instituição contratante em valores que não sejam superiores a cinco mil meticais, mediante solicitação da instituição contratante.

5. A instituição contratante pode contratar um agente bancário responsável por dois ou mais agentes, até ao máximo de dez, sob a responsabilidade da instituição contratante.

6. O Banco de Moçambique pode autorizar, a título excepcional e mediante pedido fundamentado, a ultrapassagem do limite fixado no número anterior.

ARTIGO 8

Actividades proibidas aos agentes bancários

1. Os agentes bancários estão proibidos de realizar as seguintes actividades:
 - a) Operações de crédito, incluindo a prestação de garantias bancárias, sem prejuízo do n.º 4 do artigo anterior;
 - b) Operações cambiais;
 - c) Adiantamentos em nome da instituição contratante;
 - d) Cobranças de quaisquer taxas, comissões ou encargos relacionados com o exercício de actividades que não estejam previstos no preçário simplificado e, ou completo da instituição contratante, o qual deve ser elaborado de acordo com o regime de comissões e outros encargos aprovado pelo Banco de Moçambique;
 - e) Qualquer operação que não seja em tempo real e sem a disponibilização do respectivo comprovativo; e
 - f) Subdelegar ou subcontratar um agente bancário.
2. A instituição contratante e o agente bancário podem, por escrito, estabelecer a proibição ou limitação da realização de algumas actividades elencadas no n.º 1 do artigo anterior.

ARTIGO 9

Tecnologia utilizada nas actividades dos agentes bancários

1. As transacções realizadas pelos agentes bancários devem ocorrer em tempo real e realizadas dentro do estabelecimento do agente bancário, de acordo com as regras e práticas vigentes no sistema bancário, nomeadamente os prazos e horários de compensação e liquidação.
2. Sem prejuízo do recurso a outras tecnologias e/ou canais de pagamento, a instituição contratante deve disponibilizar ao agente bancário os dispositivos tecnológicos necessários para a realização das actividades indicadas no n.º 1 do artigo 7.
3. A instituição contratante pode disponibilizar ao agente bancário intermédio e pleno, caixa automática (ATM), desde que sejam observadas, cumulativamente, as seguintes condições:
 - a) Contrato específico entre as partes;
 - b) Condições de segurança e protecção de ATM, que garantam o seu adequado funcionamento e utilização pelos utentes; e
 - c) Capacidade de o agente bancário executar serviços de apoio ao terminal em coordenação com a instituição contratante.

CAPÍTULO III

Contratação de agentes bancários

ARTIGO 10

Normas relativas a utilização de agentes bancários

A instituição contratante deve assegurar que a realização de actividades financeiras, através de agentes bancários obedeça às normas e políticas internas aprovadas pelo órgão de administração ou equiparado da instituição contratante, contendo, no mínimo, procedimentos relativos à:

- a) Deveres de identificação e verificação de agentes bancários;
- b) Prestação de serviços através de agentes bancários, bem como a descrição das tecnologias a serem usadas; e
- c) Acções de formação a ministrar antes e após o início da realização de actividades de agentes bancários, compreendendo no mínimo, matérias sobre:
 - (i) Identificação e verificação dos clientes pelos agentes bancários, nos termos da legislação aplicável;
 - (ii) Operações inerentes às actividades referidas no n.º 1 do artigo 7;
 - (iii) Sigilo bancário;
 - (iv) Mecanismos de detecção de fraudes, incluindo a identificação de notas e moedas contrafeitas e falsas, bem assim os procedimentos de prevenção e combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo;
 - (v) Realização de operações, diagnóstico e resolução de falhas de processamento de operações;
 - (vi) Atendimento ao cliente e tratamento de denúncias, sugestões e reclamações;
 - (vii) Procedimentos adequados a protecção do consumidor; e
 - (viii) Procedimentos adequados ao domínio de métodos de venda.

ARTIGO 11

Crítérios de avaliação de agentes bancários

1. A instituição contratante deve, previamente à contratação, efectuar a avaliação da entidade a contratar como agente bancário.

2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, para o agente bancário intermédio e pleno, a instituição contratante deve assegurar a observância, no mínimo, das seguintes condições:

- a) Estar a exercer uma actividade económica legalmente permitida e possuir um estabelecimento;
- b) Não possuir, nos últimos seis meses, créditos do tipo 4 ou 5, nem constar do cadastro de emitentes de cheques sem provisão;
- c) Possuir instalações adequadas e recursos humanos capazes de assegurar a prestação de serviços com segurança e eficiência; e
- d) Idoneidade dos proprietários, gerentes, sócios e membros dos órgãos sociais de entidades elegíveis a agentes bancários.

3. Entre outras circunstâncias atendíveis e para efeitos do disposto na alínea *d*) do número anterior, considera-se indiciador de falta de idoneidade, o facto de a pessoa ter sido:

- a) Declarada, por sentença nacional ou estrangeira, falida ou insolvente ou responsável por falência ou insolvência da empresa por ela dominada ou de que ela tenha sido administradora, directora ou gerente;

b) Condenada, no país ou no estrangeiro, por crimes de falência dolosa ou por negligência, falsificação, roubo, burla por defraudação, extorsão, abuso de confiança, usura, fraude cambial, emissão de cheques sem provisão, tráfico de drogas, branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo, terrorismo e outros crimes de natureza económica;

c) Administradora, directora ou gerente de empresa, no país ou no estrangeiro, cuja falência ou insolvência tenha sido prevenida, suspensa ou evitada por medidas de resolução ou saneamento ou outros meios preventivos ou suspensivos, desde que seja declarada, pelas autoridades competentes, a sua responsabilidade por essa situação; ou

d) Condenada, no país ou no estrangeiro, pela prática de infracções às regras legais ou regulamentares que regem a actividade das instituições de crédito e sociedades financeiras, actividade seguradora e do mercado de valores mobiliários, quando a gravidade ou reincidência dessas infracções o justifique.

4. A entidade que pretenda ser contratada como agente bancário deve fornecer à instituição contratante, no mínimo e quando aplicável, a seguinte informação:

- a) Denominação ou firma;
- b) Alvará ou documento equiparado, entre outros, o documento emitido pelos serviços distritais de actividade económica;
- c) Demonstrações financeiras auditadas do exercício económico anterior, para as entidades que a lei assim o exija;
- d) Certidão de registo das entidades legais ou outro documento equiparado;
- e) Certidão de quitação emitida pela respectiva Direcção da área ou repartição fiscal;
- f) Certificado de registo criminal das pessoas indicadas na alínea *d*) do n.º 2 e dos estrangeiros não residentes;
- g) Endereço e elementos de contacto; e
- h) Prova de posse de recursos financeiros ou fundos para assegurar as actividades de agente bancário, sobretudo os depósitos e levantamentos em numerário, conforme seja aplicável.

5. As informações referidas nas alíneas *d*), *e*), *f*) e *g*) do número anterior são dispensadas no acto da contratação de agentes bancários qualificados de risco baixo pela instituição contratante, desde que a localização do agente bancário seja igual ou superior a trinta quilómetros dos organismos competentes para a emissão dos documentos.

6. Sem prejuízo do número anterior, a instituição contratante deve solicitar a mesma ou outra informação idêntica, num período que não seja superior a seis meses, podendo este prazo ser prorrogado por período igual ou inferior, mediante pedido fundamentado formulado pela instituição contratante ao Banco de Moçambique.

7. Os serviços, órgãos e instituições da administração pública, nomeadamente os serviços de registo e notariado, as instituições de ensino público e as empresas públicas estão isentos do cumprimento dos critérios estabelecidos nas alíneas *a*), *b*) e *c*) do n.º 2 e alíneas *d*), *f*) e *h*) do n.º 4 do presente artigo.

ARTIGO 12

Cláusulas mínimas do contrato

1. A realização das actividades previstas no n.º 1 do artigo 7, pelos agentes bancários, deve ser mediante a celebração de um contrato escrito com a instituição contratante.

2. O contrato referido no número anterior deve conter, no mínimo, cláusulas sobre os seguintes aspectos:

- a) As actividades a serem realizadas pelo agente bancários;
- b) Os direitos e obrigações das partes;
- c) A remuneração do agente bancário, incluindo as respectivas condições de fixação acordadas;
- d) O número de conta bancária do agente bancário domiciliada na instituição contratante para o pagamento da remuneração pelos serviços prestados;
- e) Indicação da agência bancária de apoio e acompanhamento das actividades;
- f) Menção que a prestação de serviços pelos agentes bancários fica sujeita às normas do presente Regulamento e outra legislação aplicável às instituições contratantes;
- g) A referência que ao Banco de Moçambique deve ser facultado o acesso total e tempestivo aos sistemas de controlo, documentos, relatórios, arquivos e aos colaboradores dos agentes bancários afectos a esta actividade, sempre que necessário;
- h) Menção que o proprietário, gerente, administrador, sócio ou equiparado do agente bancário não deve desempenhar funções de gestão, tomar decisões de gestão ou agir ou aparentar agir em moldes equivalentes aos de um membro de gestão ou de colaborador da instituição contratante;
- i) Os limites adequados do montante em numerário, a ser mantido pelos agentes bancários, bem assim os limites de pagamentos e recebimentos por cliente ou utente; e
- j) As condições de alteração dos termos de prestação de serviço e as circunstâncias de incumprimento e cessação.

3. As instituições contratantes devem manter disponível uma cópia do contrato celebrado com cada agente bancário para efeitos de verificação pelo Banco de Moçambique.

ARTIGO 13

Sigilo bancário

1. O agente bancário fica obrigado ao sigilo bancário, mesmo após a cessação do contrato celebrado com a instituição contratante.

2. O agente bancário não deve revelar ou utilizar informações sobre factos ou elementos respeitantes à vida da instituição contratante ou às relações desta com os seus clientes cujo conhecimento lhes advenha exclusivamente do exercício da sua actividade na qualidade de agente bancário.

3. Estão sujeitos ao sigilo, designadamente, os nomes dos clientes, as contas bancárias, os respectivos movimentos, todas as demais operações financeiras e ainda informações de natureza financeira obtidas no âmbito da relação do agente bancário e o cliente.

ARTIGO 14

Branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo

1. O exercício da actividade de agente bancário deve decorrer em conformidade com a legislação atinente a prevenção contra o branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo.

2. Os agentes bancários devem observar as regras relativas a prevenção e combate ao branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo na relação estabelecida com os clientes da instituição contratante.

3. A instituição contratante deve garantir que sejam adoptadas pelo agente bancário medidas apropriadas para identificar, avaliar, monitorar e controlar os riscos de branqueamento de capitais

e financiamento ao terrorismo, bem como dispor ou desenvolver ferramentas ou sistemas de informação necessários para mitigar esses riscos.

ARTIGO 15

Não exclusividade de contrato

1. O contrato celebrado entre a instituição contratante e o agente bancário não deve ser exclusivo.

2. Um agente bancário pode prestar serviços a várias instituições contratantes, desde que os contratos sejam separados.

3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, no caso de contratação de um agente bancário por várias instituições contratantes, estas devem, em conjunto com o agente bancário, celebrar um acordo no qual salvaguardam entre outros aspectos, a forma de contabilização das operações, assim como regras de relacionamento entre todas as partes.

4. Para efeitos do número anterior, as instituições contratantes devem assegurar que o agente bancário possui capacidade para gerir as transacções de diferentes instituições, garantindo, entre outros aspectos, a organização da escrituração e liquidez decorrente da actividade económica do agente bancário.

ARTIGO 16

Cessação de contrato

1. O contrato entre o agente bancário e a instituição contratante pode cessar por iniciativa de qualquer das partes.

2. O contrato de agente bancário deve cessar sempre que se verificar uma das seguintes causas ou situações:

- a) Incumprimento sistemático das obrigações de uma das partes ou que comprometa a essência ou a manutenção da relação jurídica entre as partes;
- b) Cessação da actividade principal do agente bancário;
- c) Dissolução da instituição contratante ou do agente bancário;
- d) Morte do empresário comercial, proprietário da instituição contratada como agente bancário, salvo se os herdeiros reunirem os requisitos legais para continuarem com a actividade;
- e) Condenação do empresário comercial, pessoa singular ou colectiva, no país ou no estrangeiro, por crimes de natureza económica, branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo, terrorismo, fraude em mercados de capitais e os previstos na alínea b) do n.º 3 do artigo 11;
- f) Mudança ou encerramento do estabelecimento do agente bancário sem prévio conhecimento dado por escrito à instituição contratante, no prazo contratualmente estabelecido; e
- g) Força maior, no caso em que as partes assim concordem.

3. Para o caso referido na alínea d) do número anterior, a instituição contratante deve garantir que os herdeiros satisfazem os critérios de elegibilidade previstos no artigo 11.

4. O Banco de Moçambique pode determinar a cessação da actividade do agente bancário quando verifique a violação das leis e regulamentos que disciplinam a actividade das instituições de crédito e sociedades financeiras e os direitos dos consumidores, bem assim quando não observe as determinações da instituição contratante, pondo em risco os interesses dos depositantes e dos demais credores.

5. Sempre que ocorrer a cessação do contrato com o agente bancário, a instituição contratante deve:

- a) Assegurar a retirada imediata dos elementos de identificação do agente bancário, previstos no artigo 22;

- b) Publicar tal facto no jornal de maior circulação no país, bem assim no local onde o mesmo realizava as actividades, incluindo nas respectivas agências do agente bancário, em moldes que permitam o conhecimento do público, da cessação de prestação de actividades como agente bancário;
- c) Garantir a conclusão das transacções em curso solicitadas pelos clientes junto do agente bancário;
- d) Assegurar a actualização do sistema georreferenciado; e
- e) Garantir que tal facto não prejudique os demais direitos e interesses dos seus clientes.

6. Para efeitos do disposto na alínea b) do número anterior, a publicação deve ser feita também na língua nacional predominante no local do estabelecimento do agente bancário.

7. No caso de a publicação ter que ocorrer em quatro ou mais línguas nacionais, a instituição contratante pode optar por três línguas nacionais, sem prejuízo da língua oficial.

8. O Banco de Moçambique, mediante pedido fundamentado e comprovado da instituição contratante, pode dispensar a publicação referida nos n.ºs 6 e 7, sempre que a língua oficial for facilmente compreendida no local do estabelecimento do agente bancário.

CAPÍTULO IV

Protecção do Consumidor

ARTIGO 17

Princípios de actuação

1. As instituições contratantes devem implementar políticas e procedimentos adequados para garantir a protecção ao consumidor, bem como assegurar que todos os seus agentes bancários prestam as suas actividades, de acordo com as normas e regulamentos sobre protecção do consumidor aplicáveis à instituição.

2. As instituições contratantes devem implementar sistemas adequados de protecção do consumidor contra riscos de fraude, perda de privacidade e perda de serviço com o objectivo de estabelecer confiança entre os consumidores dos serviços bancários.

3. O agente bancário deve agir sempre com zelo, diligência e sigilo com os consumidores.

ARTIGO 18

Protecção de dados e recolha de informação

1. O agente bancário deve assegurar a protecção dos registos, dados, documentos ou processos relevantes dos clientes e das operações realizadas, bem como efectuar a transferência dos mesmos para a instituição contratante.

2. Toda a informação e dados recolhidos pelos agentes bancários sobre os serviços prestados, relativos aos clientes e/ou à instituição contratante, é da responsabilidade desta, a qual devem ser fornecidas cópias da respectiva documentação.

3. A instituição contratante deve assegurar a recolha, no estabelecimento do agente bancário, dos documentos comprovativos de transacções realizadas e do numerário, num prazo razoável, atendendo ao perfil de risco e localização do agente bancário e ao volume de transacções realizadas.

ARTIGO 19

Publicidade de produtos e serviços financeiros

A instituição contratante deve assegurar que o agente bancário efectua a publicidade dos produtos e serviços financeiros, de acordo com as normas legais e regulamentares aplicáveis.

ARTIGO 20

Tratamento de reclamações, atendimento de clientes e pedidos de informação

1. A instituição contratante deve implementar sistemas adequados e eficientes de gestão de tratamento de reclamações e pedidos de informação dos clientes que recaiam sobre o agente bancário.

2. O agente bancário deve tomar as medidas necessárias para prevenir a violação dos interesses dos clientes no domínio dos métodos de venda que prejudiquem a avaliação das cláusulas contratuais, após concessão e esclarecimento das informações necessárias para ponderada decisão do cliente se vincular.

ARTIGO 21

Dever de informação ao público

1. As instituições contratantes devem assegurar ao público, em todas as agências, páginas de *internet*, em local bem visível, de acesso directo e facilmente identificável, a seguinte informação:

- a) A relação actualizada de seus agentes bancários, com a indicação do nome, endereço e o número de telefone ou qualquer outro meio de contacto;
- b) Produtos e serviços prestados pelos agentes bancários; e
- c) O contacto dos serviços de atendimento gratuito da instituição contratante, em local bem visível no interior do estabelecimento, para efeitos de reclamações, esclarecimento público ou verificação da autenticidade do agente.

2. A instituição contratante deve ainda:

- a) Ter conhecimento prévio da mudança ou do encerramento do estabelecimento de agente bancário, de acordo com o prazo contratualmente estabelecido;
- b) Assegurar que o agente bancário informe o público sobre a mudança ou o encerramento do seu estabelecimento, com a antecedência de 15 dias da data da sua verificação.
- c) Assegurar que o preçário das operações realizadas esteja na língua oficial e na língua nacional, desde que esta última seja predominante na área de localização do agente bancário, bem como em local visível ao público nas instalações do agente bancário; e
- d) Assegurar que os herdeiros do agente bancário informem ao público em caso de morte do agente bancário.

3. As instituições contratantes devem submeter ao Banco de Moçambique, até ao dia dez de cada mês, a lista dos agentes bancários contratados, assim como aqueles cuja a relação contratual cessou.

4. A instituição contratante deve garantir ainda a informação georreferenciada actualizada do agente bancário.

ARTIGO 22

Identificação de agentes bancários

1. A instituição contratante deve assegurar que o seu agente bancário divulgue, em local visível ao público, a denominação ou firma seguida da designação "agente de (indicar o nome da instituição contratante)", em língua portuguesa.

2. Sempre que forem duas ou mais, a designação de agente bancário referida no número anterior deve ser efectuada para cada instituição contratante.

ARTIGO 23

Dever de informação e cadastro de agentes bancários

1. A instituição contratante deve conceder ao Banco de Moçambique toda a informação relativa à actividade dos agentes bancários, de acordo com a(s) Circular(es) aprovada(s) para o efeito.

2. A informação concedida abrange as violações de leis e regulamentos aplicáveis.

3. Sem prejuízo do disposto no n.º 1, as instituições contratantes devem possuir e manter um cadastro para o registo de incidências de agentes bancários.

CAPÍTULO V

Disposição Final

ARTIGO 24

Regime sancionatório

A violação das normas imperativas do presente Regulamento constitui contravenção punível nos termos da legislação aplicável às instituições de crédito e sociedades financeiras.

Preço — 70,00 MT