

# **INSTRUTIVO Nº 05/2014**

## **de 15 de Maio**

### **ASSUNTO: CARTÕES DE PAGAMENTO**

- Serviços Mínimos de Emissor e de Adquirente

Considerando a relevância da disponibilização de serviços de atendimento aos utilizadores e aos aceitantes de cartões, para a promoção da confiança nos sistemas de pagamentos e para o cumprimento do objectivo de transparência no Sistema de Pagamentos de Angola;

Considerando a necessidade de se promover a qualidade do serviço prestado aos utilizadores e aos aceitantes de cartões de pagamento;

Nos termos das disposições combinadas do artigo 7º da Lei n.º 5/05, de 29 de Julho - Lei do Sistema de Pagamentos e do artigo 51º, da Lei n.º 16/10, de 15 de Julho - Lei do Banco Nacional de Angola;

### **DETERMINO:**

#### **1. Objecto e Âmbito**

1.1.O presente Instrutivo tem por objecto definir:

- a) As obrigações das instituições emissoras e/ou adquirentes de cartões de pagamento, na prestação de serviços aos seus clientes, respectivamente utilizadores e aceitantes de cartões; e,
- b) As obrigações do operador da rede Multicaixa na disponibilização, a todas as instituições emissoras e/ou adquirentes de cartões de pagamento, de um centro de atendimento para os respectivos utilizadores e aceitantes.

1.2.O presente Instrutivo é aplicável a todas as instituições financeiras, emissoras e/ou adquirentes, de cartões de pagamento regulados pelo Banco Nacional de Angola, bem como ao operador da rede Multicaixa.

## **2. Definições**

Para efeitos do disposto no presente Instrutivo, entende-se por:

- a) Aceitante – entidade que aceita o pagamento de bens ou serviços com um cartão de pagamento e que mantém com um adquirente um contrato para a realização deste serviço.
- b) Adquirente – instituição financeira que contrata com um aceitante o consentimento de pagamentos com cartão e ao qual adquire os créditos dos pagamentos.
- c) Cartão de pagamento ou, simplesmente, cartão – instrumento de pagamento, apresentado sob a forma de cartão de plástico ou outro dispositivo de pagamento ou código, que é fornecido por uma instituição financeira emissora (o Emissor), para possibilitar ao seu utilizador a realização de transações financeiras, nomeadamente pagamentos e/ou levantamentos de numerário, nos terminais onde o mesmo seja aceite.
- d) Emissor – instituição financeira que emite cartões.
- e) Operador da Rede Multicaixa - é a entidade responsável pela gestão da base de dados de terminais do sistema Multicaixa e pela autenticação dos terminais onde se realizam transacções com cartões.
- f) Rede Multicaixa – a rede nacional e universal de terminais de prestação de serviços de pagamento e/ou de levantamento de numerário.
- g) Terminal de Pagamento Automático – equipamento electromecânico que permite aos utilizadores autorizados, normalmente usando cartões de plástico que o mesmo pode validar, efectuar pagamentos em locais físicos de venda de bens ou de prestação de serviços; permitindo igualmente a realização de outros serviços como consultas dos saldos das contas associadas ao cartão utilizado.

### **3. Centro de atendimento do operador da rede Multicaixa**

O operador da rede Multicaixa, enquanto processador de transacções de pagamento efectuadas com cartão, deve disponibilizar a todas as instituições emissoras e/ou adquirentes, um centro de atendimento para os respectivos utilizadores e aceitantes de cartões.

3.1.O centro de atendimento, em língua portuguesa, estará disponível vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.

3.2.A descrição dos serviços prestados e do funcionamento do centro de atendimento — incluindo as responsabilidades dos intervenientes — deve constar de um manual a ser elaborado pelo operador do subsistema Multicaixa, devendo o mesmo, além de ter em consideração o disposto no Anexo 1 ao presente Instrutivo, ser previamente submetido ao Banco Nacional de Angola para efeitos de aprovação.

3.3. Aos emissores e aos adquirentes devem ser disponibilizados:

- a) Meios de acesso permanente ao repositório de eventos relativos aos respectivos utilizadores e comerciantes;
- b) Os contactos a serem utilizados pelos respectivos clientes para interagirem com o centro de atendimento, designadamente número (s) de telefone e endereço (s) de correio electrónico.

3.4. Sempre que julgar conveniente, o Banco Nacional de Angola pode definir em regulamentação complementar as variáveis e os níveis mínimos de serviço que devem ser assegurados pelo centro de atendimento.

### **4. Obrigações dos emissores de cartões**

4.1.O emissor é obrigado a manter um serviço de atendimento em língua portuguesa, que permita ao titular e ao utilizador contactá-lo, directamente ou ao seu representante, vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, através do (s) número (s) de telefone previamente indicado (s), a partir de qualquer país onde o cartão for aceite.

4.1.1. No momento da celebração do contrato, o titular deve ser informado do (s) número (s) de telefone a utilizar.

- 4.1.2. Se, em qualquer momento posterior, se verificar uma alteração do (s) número (s) de contacto, os titulares devem ser atempadamente informados da referida alteração.
- 4.2. Sempre que o emissor prestar os serviços de atendimento referidos no ponto 4.1 sem recurso ao centro referido no número 3 do presente Instrutivo, em tempo total ou parcial, deve:
- a) Garantir o cumprimento das funcionalidades definidas no manual mencionado no subponto 3.2 desse número, naquilo que corresponder aos serviços a utilizadores de cartões por si emitidos;
  - b) Preparar o correspondente manual, que será submetido ao Banco Nacional de Angola para aprovação e que deve ter em consideração o Anexo 1 ao presente Instrutivo.
- 4.3. Sempre que julgar conveniente, o Banco Nacional de Angola pode definir em regulamentação complementar as variáveis e os níveis mínimos de serviço que devem ser assegurados no âmbito da prestação de serviços de emissão.

## **5. Obrigações dos adquirentes de cartões**

- 5.1. O adquirente deve facultar a todos os comerciantes com quem contrate a instalação de Terminais de Pagamento Automático (TPA), os contactos de um centro de atendimento, a fim de poder ser contactado vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.
- 5.2. Sempre que o adquirente prestar os serviços de atendimento referidos no ponto 5.1 sem recurso ao centro referido no número 3 do presente Instrutivo, em tempo total ou parcial, deve:
- a) Garantir o cumprimento das funcionalidades definidas no manual mencionado no subponto 3.2 desse número, naquilo que corresponder aos serviços a aceitantes de cartões, por si contratados
  - b) Preparar o correspondente manual, que será submetido ao Banco Nacional de Angola para aprovação, devendo o mesmo ter em consideração o disposto no Anexo 1 ao presente Instrutivo.

- 5.3. O adquirente deve disponibilizar ao aceitante formação relativamente à operação dos Terminais de Pagamento Automático.
- 5.3.1. A formação deve incluir princípios e boas práticas em termos de segurança na aceitação de cartões de pagamento.
- 5.3.2. A formação deve abranger pelo menos 2 funcionários do aceitante, quando estão em causa até 2 TPA, 3 funcionários nos contratos que abrangem entre 3 e 10 TPA, e 4 funcionários nos restantes casos.
- 5.3.3. A obrigação de formação não se aplica aos contratos válidos à data de entrada de entrada em vigor do presente Instrutivo.
- 5.4. Sempre que julgar conveniente, o Banco Nacional de Angola pode definir em regulamentação complementar as variáveis e os níveis mínimos de serviço que devem ser assegurados no âmbito da prestação de serviços de adquirente.

## **6. Prazos de adaptação**

- 6.1. Os manuais referidos nos pontos 3.2, 4.2 e 5.2 devem ser facultados ao Banco Nacional de Angola no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a data de entrada em vigor do presente Instrutivo.
- 6.2. O operador da rede Multicaixa deve disponibilizar o centro de atendimento mencionado no número 3, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias após a aprovação do respectivo Manual pelo Banco Nacional de Angola.
- 6.3. Os emissores e aquirentes que prestem serviços de atendimento sem recurso ao centro referido no número 3 devem concretizar a disponibilização dos respectivos serviços aos seus clientes, no prazo máximo de 90 (noventa) dias após a data de entrada em vigor do presente Instrutivo.

## **7. Sanções Relativas a Incumprimentos**

Em caso de incumprimento às disposições previstas no presente Instrutivo, as instituições financeiras estão sujeitas às sanções previstas na Lei das Instituições Financeiras.

## **8. Dúvidas e Omissões**

As dúvidas e omissões surgidas da interpretação e aplicação do presente Instrutivo são resolvidas pelo Departamento de Sistema de Pagamentos do Banco Nacional de Angola.

## **9. Entrada em vigor**

O presente Instrutivo entra em vigor 120 (cento e vinte dias) após a data da sua publicação.

## **PUBLIQUE-SE**

Luanda, aos 15 de Maio de 2014.

**O GOVERNADOR**

**JOSÉ DE LIMA MASSANO**