

AVISO N.º 12/2016

ASSUNTO: PROTECÇÃO DOS CONSUMIDORES DE PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS

Havendo necessidade de se adequar as políticas de protecção dos consumidores de produtos e serviços financeiros, bem como o objectivo de promover a transparência e a disciplina do mercado financeiro a retalho, de modo a fomentar relações mais equitativas entre as Instituições Financeiras e os consumidores;

Considerando a recente publicação da Lei de Bases das Instituições Financeiras, que veio introduzir novas disposições no âmbito da supervisão comportamental;

Nestes termos, e ao abrigo das disposições combinadas da alínea f) do número 1 do artigo 21.º e da alínea d) do n.º 1 do artigo 51.º da Lei n.º 16/10, de 15 de Julho – Lei do Banco Nacional de Angola e dos artigos 70.º, 71.º, 73.º e 75.º, todos da Lei n.º 12/2015, de 17 de Junho – Lei de Bases das Instituições Financeiras.

DETERMINO:

Artigo 1.º

(Objecto)

O presente Aviso estabelece as regras e procedimentos a serem observados na comercialização de produtos e serviços financeiros.

Artigo 2.º

(Âmbito)

O presente Aviso é aplicável às Instituições Financeiras sob supervisão do Banco Nacional de Angola, nos termos e condições previstas na Lei de Bases

das Instituições Financeiras, adiante abreviadamente designadas por Instituições.

Artigo 3.º

(Natureza das regras deontológicas)

1. Nos termos do disposto no artigo 75.º da Lei de Bases das Instituições Financeiras, o código de conduta elaborado pelas Instituições ou pelas entidades que as representam deve ser remetido ao Banco Nacional de Angola.
2. O código de conduta instituído na estrutura organizacional das Instituições é parte integrante do sistema de normas internas a respeitar por todos os seus trabalhadores e constitui elemento disciplinador da sua actividade.
3. O código de conduta das Instituições deve contemplar e sistematizar os valores, princípios de actuação e normas de conduta deontológica e ética profissional, bem como infracções e procedimentos sancionatórios aplicáveis.
4. A observância das regras do código de conduta não isenta os trabalhadores das Instituições do conhecimento e cumprimento das restantes normas internas e das disposições legais e regulamentares aplicáveis.

Artigo 4.º

(Normas de conduta)

As Instituições, nas suas relações com os clientes, devem observar as seguintes regras de conduta:

- a) agir com competência, diligência, prudência e boa-fé, de modo a não defraudar o cliente de forma deliberada, negligente, imprudente, abusiva, coerciva ou por propaganda enganosa;
- b) respeitar o direito do cliente de escolher e mudar de produtos ou serviços, bem como de Instituição, atendendo às condições contratualizadas;
- c) obter do cliente informações relevantes e necessárias para aferir a capacidade de cumprimento das suas obrigações relativas aos produtos e serviços solicitados;

- d) informar por escrito de forma clara e compreensível as taxas, comissões e outras despesas cobradas nas operações;
- e) garantir que os dados pessoais do cliente, bem como das suas operações não sejam usados para outros fins, excepto para o cumprimento de instruções do cliente e das normas emanadas pelo Banco Nacional de Angola ou quando exista outra disposição legal que expressamente limite o dever de segredo;
- f) possibilitar ao cliente o acesso a mecanismos adequados e funcionais de reclamação para a resolução diligente de conflitos, implementando, nomeadamente, os procedimentos dispostos no artigo 20.º do presente Aviso;
- g) utilizar recursos, procedimentos, sistemas e os controlos adequados e eficazes que garantam a conformidade com esta e outras normas vigentes.

Artigo 5.º

(Discriminação e igualdade de tratamento)

1. Nos termos do artigo 23.º da Constituição da República de Angola, os trabalhadores das Instituições não devem praticar qualquer tipo de discriminação na relação com o consumidor bancário, baseada em critérios como raça, género, incapacidade, deficiência, preferência sexual, convicções políticas ou ideológicas, religião, educação, estado civil e outros, exceptuando as práticas comerciais de segmentação de determinados produtos ou serviços financeiros.
2. Nos termos do disposto no artigo 71.º da Lei de Bases das Instituições Financeiras, os trabalhadores das Instituições devem actuar com cortesia, tolerância e respeito, abstendo-se de qualquer comportamento que possa ser considerado ofensivo.

Artigo 6.º

(Prevalência dos interesses dos clientes)

Os membros dos órgãos sociais e demais trabalhadores das Instituições, na execução de solicitações e instruções recebidas dos clientes, devem assegurar o cumprimento das mesmas e dos interesses dos clientes.

Artigo 7.º

(Informação aos clientes)

1. Os trabalhadores das Instituições devem prestar aos clientes os esclarecimentos e as informações necessárias para a tomada de decisões fundamentadas sobre produtos e serviços financeiros que pretendam comercializar, bem como eventuais riscos e consequências que possam incorrer com a contratação dos mesmos.
2. Os trabalhadores das Instituições devem informar prontamente os clientes sobre:
 - a) a execução e resultados das operações que efectuem por ordem destes;
 - b) a ocorrência de constrangimentos de natureza técnica ou operacional;
 - c) quaisquer factos ou circunstâncias de que tomem conhecimento, não sujeitos o dever de segredo e susceptíveis de justificar a revisão, alteração ou revogação das ordens correspondentes, quando for o caso.

Artigo 8.º

(Identificação dos trabalhadores)

1. As Instituições devem providenciar a institucionalização de passes de identificação para todos os seus trabalhadores, sendo obrigatório o uso permanente no interior das suas instalações, independentemente da posição hierárquica.
2. Para efeitos do número anterior, os passes de identificação devem ser usados a altura do peito e perfeitamente visível por terceiros.

3. Os passes de identificação devem conter, no mínimo, os seguintes elementos identificativos:
 - a) nome completo;
 - b) fotografia; e
 - c) função.

Artigo 9.º

(Qualidade do serviço)

1. As Instituições devem proporcionar aos seus clientes um serviço de qualidade, assente nas melhores práticas bancárias e financeiras, bem como no conhecimento que detêm dos clientes ao nível da relação negocial.
2. As respostas às solicitações dos clientes devem ser pautadas pela rapidez e cortesia na prestação de serviços, pelo bom desempenho comercial e operacional e ainda pela criteriosa adequação dos produtos e dos meios técnicos disponíveis, de forma a propiciar aos mesmos excelentes níveis de satisfação.

Artigo 10.º

(Protecção de dados pessoais)

Os trabalhadores das Instituições devem respeitar criteriosamente as normas legais e as orientações das autoridades competentes em matéria de protecção de dados pessoais dos clientes, armazenados nas respectivas bases de dados.

Artigo 11.º

(Dever de segredo)

1. Os membros dos órgãos de administração ou de fiscalização das Instituições, os seus empregados, mandatários ou outras entidades que lhes prestem serviços a título permanente ou ocasional, não devem revelar ou utilizar informações sobre factos ou elementos respeitantes aos clientes que lhes advenham exclusivamente do exercício das suas funções ou da prestação dos seus serviços.
2. O dever de segredo não cessa com o termo das funções ou serviços.

3. Os factos ou elementos das relações do cliente com a Instituição somente poderão ser revelados, mediante a autorização por escrito do cliente à Instituição, especificando o destinatário das informações, o motivo e o prazo da mesma.
4. Sem prejuízo dos casos previstos nos números anteriores, os factos e elementos cobertos pelo dever de segredo só podem ser revelados:
 - a) ao Banco Nacional de Angola, no âmbito das suas atribuições;
 - b) para instrução de processos mediante despacho do Juiz de Direito ou do Magistrado do Ministério Público;
 - c) à Unidade de Informação Financeira, no âmbito do combate e prevenção ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo;
 - d) quando exista outra disposição legal que, expressamente, limite o dever de segredo.
5. Nos termos do artigo 79.º da Lei de Bases das Instituições Financeiras, no âmbito da cooperação com outras entidades, o Banco Nacional de Angola pode trocar informações confidenciais relativas aos clientes das Instituições.

Artigo 12.º

(Regras de funcionamento)

As Instituições devem empregar todos os esforços no sentido de assegurar que durante o período normal de funcionamento, salvo razões de força maior, nenhuma das suas actividades ou funções fique inacessível, inactiva ou com capacidade de resposta significativamente diminuída.

Artigo 13.º

(Recolha de informações pessoais)

1. As Instituições apenas devem recolher informações necessárias à oferta dos seus produtos e serviços, manutenção de contas, avaliação da capacidade de pagamento, execução de instruções do cliente em observância do princípio "Conheça o seu Cliente".

2. As Instituições não devem recolher informações dos clientes relacionadas com as suas características físicas, convicções políticas e religiosas.

Artigo 14.º

(Segurança da informação)

1. As Instituições devem implementar e manter políticas de segurança de informação nos seus regulamentos internos relativas às contas, contratação de operações e prestação de serviços aos clientes, independentemente do sistema informático usado, de modo a garantir:
 - a) acesso restrito aos trabalhadores autorizados;
 - b) níveis de acesso claramente definidos, de acordo com a categoria dos trabalhadores que permitam aceder, modificar e/ou destruir a informação;
 - c) registo histórico que permita identificar quem teve acesso e/ou modificou a informação.

Artigo 15.º

(Notificação de acesso não autorizado)

As Instituições devem informar o cliente, por carta, telefone, mensagem de texto, correio electrónico, entre outros, sempre que se verificar movimentação às contas do mesmo.

Artigo 16.º

(Horário de atendimento)

1. As Instituições devem afixar o horário de atendimento ao público em local visível do estabelecimento.
2. Caso as Instituições estejam autorizadas a operar fora dos dias e horas normais de expediente, devem informar o Banco Nacional de Angola.

Artigo 17.º

(Atendimento prioritário)

1. As Instituições devem garantir atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência física, ou com mobilidade reduzida, temporária ou

definitiva, idosos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo, mediante a criação de:

- a) mecanismos adequados para o atendimento prioritário;
 - b) infra-estruturas que facilitem o acesso às agências, balcões de atendimento e terminais de caixa automática;
 - c) estruturas apropriadas de atendimento aos deficientes sensoriais visuais e auditivos.
2. As Instituições devem assegurar as seguintes condições de atendimento ao público:
- a) sinalética, com descrição dos serviços de atendimento prioritário disponibilizados;
 - b) sistema eficiente de gestão de filas para o atendimento, incluindo o prioritário, nomeadamente, através da implementação de senhas preferenciais ou de caixas próprias para o atendimento a portadores de necessidades especiais;
 - c) capacitação dos trabalhadores com vista à adopção de mecanismos que permitam expor os termos e condições dos produtos e serviços financeiros comercializados, através de discurso claro e simples, que permita o atendimento adequado das pessoas portadoras de necessidades especiais, incluindo deficiências visuais e auditivas.

Artigo 18.º

(Segurança e vigilância)

Para protecção dos consumidores as Instituições devem garantir o cumprimento das condições previstas no Aviso n.º 11/2016, sobre abertura e encerramento de agências e dependências, no que diz respeito à segurança e vigilância dos seus estabelecimentos.

Artigo 19.º

(Atendimento de reclamações)

1. As Instituições devem criar na sua estrutura organizacional uma área especializada em atendimento ao cliente, com o objectivo de assegurar:

- a) a recepção de reclamações, de forma presencial, em horário normal de funcionamento e através de plataformas *online*, de forma permanente;
 - b) a solução tempestiva das reclamações, de acordo com o disposto no artigo 22.º do presente Aviso;
 - c) a informação aos clientes sobre o desenvolvimento do processo e dos resultados das reclamações que apresentam.
2. A área especializada em atendimento ao cliente prevista no número anterior deve ser compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, actividades, processos e sistemas de cada Instituição, devendo ser separada da função de auditoria interna da Instituição.
 3. As Instituições que façam parte de um grupo podem instituir uma área especializada em atendimento, que actuará em nome de todas as Instituições integrantes do grupo.
 4. As políticas e procedimentos relativos à gestão de reclamações devem ser consignados em documento escrito, definidos e aprovados pelo órgão de administração e disponibilizados a todos os trabalhadores da Instituição em meio de divulgação interno adequado, devendo ter em conta os seguintes aspectos:
 - a) garantir a adequação dos recursos humanos, materiais, tecnológicos e organizacionais à realização dos objectivos acima referidos e outros que as Instituições venham a determinar;
 - b) recepcionar, analisar, investigar e dar resposta a todas as reclamações interpostas pelos seus clientes nos prazos estabelecidos no presente Aviso e manter um sistema de controlo de reclamações e a respectiva estatística; e
 - c) garantir que as informações estatísticas sobre as reclamações são reportadas periodicamente ao seu Conselho de Administração e ao Banco Nacional de Angola de acordo com o modelo fixado pela Directiva n.º 01/DRO/DSC/2016, de 18 de Abril, sobre reporte estatístico das reclamações pelas Instituições Financeiras.

Artigo 20.º

(Atendimento telefónico)

As Instituições devem disponibilizar acesso telefónico gratuito, cujo número deve ser:

- a) divulgado e mantido actualizado em local e formato visível ao público no interior das suas instalações, bem como no sítio da *internet* e nos demais canais de comunicação utilizados para divulgar os seus produtos e serviços;
- b) registado nos extractos, nos comprovativos, inclusive electrónicos, nos contratos formalizados com os clientes, nos materiais publicitários e nos demais documentos que se destinem aos clientes dos seus produtos e serviços.

Artigo 21.º

(Divulgação de informações)

1. As Instituições devem divulgar nas suas agências, dependências e estabelecimentos onde são comercializados os seus produtos e serviços e respectivo sítio da *internet*, a informação sobre a existência de uma área de atendimento de reclamações em local visível e de fácil acesso ao público, nomeadamente, contactos telefónicos e endereço electrónico.
2. As Instituições devem divulgar informações completas acerca da finalidade e forma de utilização da área de atendimento de reclamações.
3. A divulgação prevista nos números anteriores deve ser disponibilizada através dos canais de comunicação utilizados para divulgação dos produtos e serviços da Instituição.

Artigo 22.º

(Procedimentos de reclamações)

Sem prejuízo do disposto no Instrutivo n.º 6/2012, de 18 de Setembro, do Banco Nacional de Angola, sobre os termos, condições e procedimentos para o atendimento de reclamações, as Instituições devem estabelecer os seguintes procedimentos:

- a) recepcionar reclamações de clientes ou seus representantes legais, por escrito, por via electrónica, telefónica ou outro formato que respeite o disposto na alínea f) do artigo 4.º do presente Aviso;
- b) solicitar ao reclamante a data, a agência/estabelecimento, o motivo e o período ao qual se reporta, assim como outros elementos considerados relevantes;
- c) atribuir um número de referência à reclamação, por escrito, respeitando uma sequência numérica para rastreamento futuro;
- d) prestar os esclarecimentos necessários e dar conhecimento ao reclamante acerca dos desenvolvimentos do processo e das providências adoptadas;
- e) gerar pelo menos 2 (duas) cópias da reclamação original, a serem distribuídas pelo reclamante e pela própria Instituição;
- f) notificar o reclamante da recepção da reclamação, por escrito, sobre as normas aplicáveis e a sua política de resolução de reclamações, incluindo o prazo de resolução, bem como a possibilidade de recurso ao Banco Nacional de Angola nos termos do disposto no artigo 27.º do presente Aviso;
- g) propor ao conselho de administração medidas correctivas ou de aperfeiçoamento de procedimentos decorrentes da análise das reclamações recebidas;
- h) elaborar e encaminhar à auditoria interna e ao conselho de administração o relatório previsto no n.º 2 do artigo 26.º do presente Aviso.

Artigo 23.º

(Prazo de resolução)

1. As reclamações que envolvam apenas uma Instituição devem ser solucionadas no prazo de 20 (vinte) dias a contar da data de recepção da reclamação.
2. Tratando-se de reclamações que envolvam duas ou mais Instituições estabelecidas em Angola, a Instituição que esteja a investigar deve, no

prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de recepção da reclamação, apresentar a conclusão da investigação.

3. No caso de reclamações que envolvam uma ou mais Instituições não estabelecidas em Angola, a Instituição que esteja a investigar deve, no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da recepção da reclamação, apresentar o relatório da investigação.
4. A Instituição envolvida na reclamação deve, no prazo de 10 (dez) dias a contar da notificação da Instituição responsável pela investigação, atender à solicitação de outras Instituições e investigar ou fornecer informações relacionadas às transacções ou serviços específicos relacionados com a investigação.
5. As Instituições ficam impedidas de cobrar quaisquer taxas, comissões e outras despesas relacionadas com os procedimentos de reclamações.

Artigo 24.º

(Notificação do resultado)

1. As Instituições devem dar resposta ao cliente, por escrito, sobre o resultado da investigação.
2. A notificação prevista no número anterior deve conter, no mínimo, os seguintes elementos:
 - a) número de referência da reclamação;
 - b) data em que a reclamação foi apresentada;
 - c) resultado da investigação e respectiva fundamentação.
3. Nos casos em que, após a conclusão da investigação da reclamação, a Instituição reconhecer que efectuou operações consideradas indevidas, deve de imediato proceder a sua regularização e comunicação ao cliente.

Artigo 25.º

(Menções nos estatutos)

1. O estatuto ou o contrato de sociedade das Instituições deve conter, de forma expressa, entre outros, os seguintes elementos:
 - a) as atribuições da área especializada de atendimento ao cliente;

- b) os critérios de nomeação e de destituição da pessoa responsável pela área especializada de atendimento ao cliente;
 - c) o compromisso expresso da Instituição no sentido de:
 - i. criar condições adequadas ao funcionamento da área especializada de atendimento ao cliente, bem como para que a sua actuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção;
 - ii. assegurar o acesso da área especializada de atendimento ao cliente às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às reclamações recebidas.
2. O disposto no número anterior deve ser incluído no estatuto ou no contrato de sociedade da Instituição na primeira alteração a que houver lugar após a criação da área especializada de atendimento ao cliente.
 3. As alterações estatutárias ou contratuais exigidas por este Aviso às Instituições que optarem pela faculdade prevista no n.º 4 do artigo 19.º podem ser levadas a cabo apenas pela Instituição responsável pela área especializada de atendimento ao cliente.

Artigo 26.º

(Responsável pela área especializada de atendimento ao cliente)

1. As Instituições devem designar perante o Banco Nacional de Angola o nome do responsável pela área especializada de atendimento ao cliente.
2. O responsável pela área especializada de atendimento ao cliente deve elaborar um relatório semestral, a 30 de Junho e 31 de Dezembro, quantitativo e qualitativo, acerca da actuação da área especializada de atendimento ao cliente, contendo as propostas enunciadas na alínea g) do artigo 22.º do presente Aviso.
3. O relatório mencionado no número anterior deve ser revisto pela função de auditoria interna da Instituição, a qual se deve pronunciar acerca da qualidade e adequação da estrutura, dos sistemas e procedimentos da área especializada de atendimento ao cliente.
4. O relatório mencionado nos números anteriores deve estar à disposição do Banco Nacional de Angola pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos na sede da Instituição.

Artigo 27.º

(Reclamações ao Banco Nacional de Angola)

O reclamante pode apresentar uma reclamação directamente ao Banco Nacional de Angola, dispensando a precedência de reclamação junto da Instituição em que se verificou o facto gerador da mesma.

Artigo 28.º

(Responsabilidade das Instituições)

1. As Instituições são responsáveis pelos prejuízos causados aos consumidores dos seus produtos e serviços resultantes da violação do presente Aviso, independentemente destes terem sido causados pela Instituição ou pelo seu correspondente bancário.
2. As Instituições não cobram qualquer comissão ou despesa aos clientes nas situações em que são responsáveis pelos danos decorrentes da execução de uma operação confirmada quando se verificar:
 - a) erro na execução de uma ordem de pagamento, resultante de falhas técnicas ou operacionais do sistema de transferência electrónica de fundos que impossibilitou a execução da transacção já aceite por um terminal;
 - b) erro no registo ou na contabilização de uma operação;
 - c) destruição das instalações e equipamentos por causas imputáveis à Instituição, que resulte em prejuízo para o cliente.

Artigo 29.º

(Sistemas partilhados)

Como parte integrante do sistema de transferência de fundos e de serviços interbancários, as Instituições não devem descurar as suas obrigações e responsabilidades em relação aos direitos dos clientes previstos no presente Aviso e demais legislação, ainda que a falha seja imputável a outra Instituição.

Artigo 30.º

(Disposição transitória)

As Instituições devem estar em conformidade com o disposto do presente Aviso 30 (trinta) dias após a data da sua publicação.

Artigo 31.º

(Sanções)

O incumprimento das normas imperativas estabelecidas no presente Aviso constitui contravenção punível nos termos da Lei de Bases das Instituições Financeiras.

Artigo 32.º

(Revogação)

Ficam revogados o Aviso n.º 02/2011, de 01 de Junho e o Aviso n.º 05/2012, de 29 de Março.

Artigo 33.º

(Dúvidas e omissões)

As dúvidas e omissões resultantes da interpretação e aplicação do presente Aviso são resolvidas pelo do Banco Nacional de Angola.

Artigo 34.º

(Entrada em vigor)

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

PUBLIQUE-SE

Luanda, aos 18 de Julho de 2016

O GOVERNADOR

VALTER FILIPE DUARTE DA SILVA