

AVISO N.º 02/2011

de 01 de Junho

Considerando a necessidade de se estabelecer regras de protecção ao consumidor dos produtos e serviços financeiros em Angola;

Nos termos das disposições combinadas da alínea f) do número 1 do artigo 21º e alínea d) do número 1 do artigo 51º ambos da lei nº 16/10, de 15 de Julho, Lei do Banco Nacional de Angola, conjugados com os artigos 55º, 56º, 57º, 58º e 70º da Lei nº 13/05 de 30 de Setembro - Lei das Instituições Financeiras;

DETERMINO:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º **(Objecto)**

O presente Aviso estabelece as regras e procedimentos a serem observados pelas instituições financeiras na prestação de produtos e serviços financeiros.

Artigo 2.º **(Âmbito)**

As regras e procedimentos do presente Aviso são aplicáveis às instituições financeiras, sujeitas à jurisdição do Banco Nacional de Angola.

Artigo 3.º **(Normas de conduta)**

A instituição financeira nas suas relações com os clientes deve observar as seguintes regras de conduta:

- a) Agir com competência, diligência, prudência, boa fé, de modo a não defraudar o cliente de forma deliberada, negligente, imprudente, abusiva, coerciva ou por propaganda enganosa nos termos da lei;
- b) Respeitar o direito do cliente escolher e mudar de produtos ou serviços, bem como de instituição financeira;
- c) Obter do cliente informações relevantes e necessárias para aferir da 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 dos clientes 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 de problemas de maneira diligente;
- g) Utilizar recursos, procedimentos, sistemas e controlos necessários para garantir a conformidade com esta e outras normas vigentes;
- h) Dispor de um livro de reclamações nas suas instalações.

CAPITULO II

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Artigo 4.º (Horário de atendimento)

As instituições financeiras devem:

- a) Afixar em local visível do estabelecimento o horário de atendimento ao público.

- b) Informar o Banco Nacional de Angola caso sejam autorizadas pela entidade competente a operar fora dos dias e horas normais de expediente;
- c) Garantir aos clientes e ao público usuário, o atendimento pelos meios convencionais mesmo na hipótese de atendimento alternativo ou electrónico;

Artigo 5.º
(Discriminação)

A instituição financeira não deve fazer diferenciação na oferta dos seus produtos e serviços, tendo em conta as características físicas, género, origem, estado civil, convicções religiosas e políticas, entre as pessoas que se encontram no mesmo nível de selectividade, definido pela instituição em causa.

Artigo 6.º
(Atendimento prioritário)

A instituição financeira deve 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 mecanismos adequados ao atendimento prioritário;
- b) Desenvolvimento de condições de fácil acesso aos guichés de caixa e aos terminais de auto atendimento, bem como facilidade de circulação;
- c) Criação de estruturas apropriadas de atendimento aos deficientes sensoriais (visuais e auditivos);

Artigo 7.º
(Segurança)

- 1- A instituição financeira deve garantir a segurança física e patrimonial daqueles que acedem os seus estabelecimentos, mediante a instalação de sistema de vídeo vigilância e outros meios adequados a este fim.

- 2- A instituição financeira deve afixar em local visível e de forma legível a informação de que o espaço é vigiado com sistema de vídeo vigilância.
- 3- As imagens captadas estão sujeitas ao dever de segredo, nos termos da Lei nº 13/05, de 30 de Setembro.

CAPÍTULO III

INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

Artigo 8.º

(Recolha de Informações pessoais)

1. A instituição financeira apenas deve 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. A instituição financeira não deve recolher informações dos clientes relacionadas com as suas características físicas, convicções políticas e religiosas.

Artigo 9.º

(Dever de segredo)

1. Os membros dos órgãos de administração ou de fiscalização das instituições financeiras, 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 advenha 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 do presente artigo, 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. No âmbito da cooperação com outras entidades, o Banco Nacional de Angola pode trocar informações confidenciais relativas aos clientes das instituições financeiras nos termos do artigo 62º da Lei nº 13/05, de 30 de Setembro - Lei das Instituições Financeiras.

Artigo 10.º
(Segurança da informação)

1. A instituição financeira deve 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 funcionários autorizados;
 - b) Níveis de acesso claramente definidos, de acordo com a categoria dos funcionários que permitam aceder, modificar e/ou destruir a informação;
 - c) O registo histórico que permita identificar quem teve acesso ou modificou a informação.

Artigo 11.º
(Notificação de acesso não autorizado)

A instituição financeira deve informar ao cliente, por escrito, sempre que se verificar o acesso não autorizado às informações e operações do mesmo.

CAPITULO IV

ATENDIMENTO AO CLIENTE, RECLAMAÇÕES E RECURSOS

Artigo 12.º
(Atendimento ao cliente)

1. A instituição financeira deve criar na sua estrutura organizacional uma área especializada de atendimento ao cliente, com o objectivo de assegurar:
 - a) o atendimento permanente das reclamações;
 - b) a solução das reclamações de forma célere;
 - c) que os clientes sejam informados sobre o andamento e resultados das suas reclamações.

2. As políticas e procedimentos da área especializada serão fixados por cada instituição, tendo em conta os seguintes aspectos:
 - a) Garantir a adequação dos recursos humanos, materiais, tecnológicos e organizacionais, a realização dos objectivos acima referidos e outros específicos, que as instituições financeiras venham a determinar;
 - b) Garantir que as informações estatísticas sobre as reclamações sejam reportadas periodicamente ao Conselho de Administração.
 - c) Informar e formar os trabalhadores sobre as normas de transparência e de protecção do consumidor e demais legislação aplicável, emanadas pelo Banco Nacional de Angola.

- d) Aceitar, investigar e resolver todas as reclamações dos clientes trazidas à sua consideração, dentro dos prazos estabelecidos no presente diploma e manter um sistema de controlo das reclamações e a respectiva estatística

Artigo 13.º
(Informação ao cliente)

A instituição financeira deve afixar nas suas agências, dependências e estabelecimentos onde os seus produtos forem negociados, em local visível e de fácil acesso ao público e na respectiva página da Internet, o seguinte:

- a) Informação sobre a existência de uma área de atendimento de reclamações da instituição financeira, os seus objectivos, endereço electrónico, números de telefones ou qualquer outra via de comunicação, para garantir o acesso dos clientes à mesma.

Artigo 14.º
(Procedimentos de Reclamações)

1. A instituição financeira deve estabelecer os seguintes procedimentos para atender às reclamações:
2. Recepção da reclamação apresentada pelo cliente, seu representante ou qualquer consumidor dos seus serviços e produtos, por escrito, por via electrónica, telefónica ou apostas no livro de reclamações da instituição financeira;
 - a) A reclamação deve conter a data, o motivo, o período a qual se reporta e outros elementos considerados relevantes;
 - b) A instituição financeira deve atribuir um número de referência à reclamação para rastreamento futuro e dar conhecimento do mesmo ao cliente;
 - c) Sempre que tenha lugar uma investigação, a instituição deve notificar o reclamante 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 para as questões não resolvidas.

2. Os detalhes referidos no número anterior não devem conter os códigos de acesso de segurança do cliente.
3. A instituição financeira não deve recusar qualquer reclamação.

Artigo 15.º
(Prazo de resolução)

1. No caso de reclamações envolvendo apenas uma instituição financeira, esta deve no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a partir da data da reclamação, dar solução a mesma.
2. Tratando-se de reclamações que envolvam duas ou mais instituições financeiras estabelecidas em Angola, a instituição financeira que esteja a investigar deve no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias, apresentar a solução da reclamação.
3. Tratando-se de reclamações que envolvam uma ou mais instituições financeiras, que não estejam estabelecidas em Angola, a instituição que esteja a investigar deve no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, apresentar a solução da reclamação.
4. A instituição financeira deve no prazo máximo de 10 (dez) dias, atender a solicitação de outras instituições financeiras e investigar ou fornecer informações relacionadas às transacções ou serviços específicos.
5. A instituição financeira não deve cobrar quaisquer taxas, comissões e outras despesas relacionadas com apresentação de reclamações, investigação ou resolução das mesmas.

Artigo 16.º
(Notificação do resultado)

1. A instituição financeira deve dar resposta ao cliente, por escrito, sobre o resultado da investigação.
2. A notificação do resultado deve conter, no mínimo, os seguintes elementos:
 - a) Número de referência da reclamação;
 - b) Data em que a reclamação foi apresentada;

- c) Conteúdo da reclamação de forma resumida;
 - d) Resultado da investigação e respectiva fundamentação.
3. A instituição financeira ao reconhecer, após o resultado da investigação, que efectuou lançamentos indevidos decorrentes de erros operacionais, deve fazer o seu estorno com os ajustes necessários e comunicar de imediato o cliente.

Artigo 17.º
(Recurso ao Banco Nacional de Angola)

1. O reclamante pode recorrer ao Banco Nacional de Angola, caso a reclamação não seja resolvida dentro dos prazos estabelecidos ou o resultado da reclamação não satisfaça o cliente.
2. O recurso do resultado da reclamação ao Banco Nacional de Angola, deve ser precedido de reclamação junto da instituição financeira.
3. O recurso ao Banco Nacional de Angola deve ser apresentado de acordo com o estabelecido pela Central de Atendimento de Reclamações do Banco Nacional de Angola.

CAPITULO V

PUBLICIDADE

Artigo 18.º
(Identificação, veracidade e transparência)

1. A publicidade de produtos e serviços financeiros deve identificar inequivocamente qual a instituição financeira responsável pelos produtos publicitados.
2. Para efeitos do número anterior é suficiente a utilização de uma versão parcial da designação legal da entidade responsável ou uma marca comercial inequivocamente associada a esta.
3. A informação contida em mensagens publicitárias deve respeitar a verdade e estar devidamente actualizada.

4. A informação referida no número 3, do presente artigo, deve ser passível de prova, a todo o momento perante o Banco Nacional de Angola.
5. Na publicidade de produtos e serviços financeiros não deve ser omitida ou dissimulada informação necessária, para uma correcta avaliação das características do produto ou serviço financeiro anunciado.
6. A instituição financeira deve garantir que a publicidade dos seus produtos e serviços financeiros, feita por terceiros, respeite o estabelecido no presente Aviso.
7. As regras e princípios constantes do presente Aviso aplicam-se a quaisquer meios de difusão utilizados.

Capítulo VI

RESPONSABILIDADE

Artigo 19.º

(Responsabilidade da instituição financeira)

1. A instituição financeira é responsável pelos prejuízos causados aos consumidores dos seus produtos e serviços, resultantes da violação da presente norma, independentemente destes terem sido causados, pela própria instituição financeira ou operador de serviços financeiros, nos termos definidos em normativo próprio.
2. A instituição financeira é responsável pelos danos que possam ocorrer na execução de uma operação confirmada quando se verificar:
 - a) Erro na execução de uma ordem de pagamento, resultante da falha do equipamento ou do sistema de transferência electrónica de fundos que impossibilitou a execução da transacção já aceite por um terminal.
 - b) Erro no registo ou contabilização de uma operação pela instituição financeira;
 - c) Destruição das instalações e equipamentos por causas imputáveis a instituição financeira, que resulte em prejuízo para o cliente;

- d) Violação de qualquer outro dever da instituição financeira prevista na legislação em vigor;

Artigo 20.º
(Sistemas compartilhados)

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

Artigo 21.º
(Regime transitório)

1. Para permitir a adequação das instituições financeiras ao disposto no artigo 6º (atendimento prioritário) do presente Aviso é concedido o prazo de 180 (cento e oitenta) dias, a contar da data da publicação do presente Aviso.
2. A instituição financeira deve elaborar regulamentos internos relativos às políticas de segurança de informação, no prazo de 90 (noventa) dias, a contar da data da entrada em vigor do presente diploma.

Artigo 22.º
(Infracções)

As infracções ao disposto no presente Aviso são puníveis, nos termos da Lei n.º 13/05, de 30 de Setembro, Lei das Instituições Financeiras.

Artigo 23.º
(Norma revogatória)

É revogada toda a legislação que contrarie o disposto no presente Aviso.

Artigo 24.º
(Dúvidas e omissões)

As dúvidas e omissões que se suscitarem na interpretação e aplicação do presente Aviso são resolvidas pelo Banco Nacional de Angola.

Artigo 25.º
(Entrada em vigor)

O presente Aviso entra em vigor 30 (trinta) dias após a sua publicação.

PUBLIQUE-SE

Luanda, aos 01 de Junho de 2011

O GOVERNADOR

JOSÉ DE LIMA MASSANO