

AVISO Nº 02/2014 de 20 de Março

ASSUNTO: DEVERES GERAIS DE INFORMAÇÃO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E PRODUTOS FINANCEIROS

Considerando a necessidade de se estabelecerem os requisitos mínimos de informação que as instituições financeiras devem satisfazer na prestação e divulgação ao público das condições em que prestam os seus serviços;

Nos termos das disposições constantes da alínea f) do número 1 do artigo 21º da Lei nº 16/10 de 15 de Julho, Lei do Banco Nacional de Angola, conjugado com o número 2 o artigo 57º e o número 1 do artigo 58º, ambos da Lei nº 13/05 de 30 de Setembro, Lei das Instituições Financeiras;

DETERMINO:

Artigo 1º

(Objecto e âmbito de aplicação)

O presente Aviso estabelece os requisitos mínimos de informação sobre os serviços e produtos financeiros que devem ser disponibilizados ao público pelas instituições financeiras bancárias supervisionadas pelo Banco Nacional de Angola, com sede ou sucursal em território nacional.

Artigo 2º

(Definições)

Para efeitos do presente Aviso, entende-se por:

- a) Cliente: pessoa singular ou colectiva, grupo de pessoas singulares ou colectivas, públicas ou privadas, coligadas ou não, agindo em conjunto, vinculadas contratualmente a uma instituição financeira a quem esta coloca à disposição, produtos ou serviços.

- b) Comissões: as prestações pecuniárias exigíveis aos clientes pelas instituições financeiras como retribuição pelos serviços por elas prestados, ou subcontratados a terceiros, no âmbito da sua actividade.
- c) Crédito: acto pelo qual uma instituição financeira bancária ou não bancária agindo, a título oneroso, coloca ou promete colocar fundos a disposição de uma pessoa singular ou colectiva contra a promessa desta lhe restituir na data de vencimento ou contrai, no interesse da mesma, uma obrigação por assinatura, tal como uma garantia.
- d) Empréstimo: contrato pelo qual uma das partes coloca a disposição da outras fundos para que a restitua.
- e) Indexante: índice contratado para a actualização monetária dos valores.
- f) Data-valor: data de contabilização de uma operação, isto é, data a partir da qual uma operação começa efectivamente a ser tomada em conta nos cálculos da instituição financeira e pode ser diferente da sua data de realização.
- g) Data de disponibilização: momento a partir do qual o titular pode livremente proceder à movimentação dos fundos depositados ou transferidos para a sua conta de depósito à ordem, sem estar sujeito ao pagamento de juros pela mobilização desses fundos.
- h) Despesas: os encargos suportados pelas instituições financeiras, que lhes são exigíveis por terceiros, e repercutíveis nos clientes, nomeadamente os pagamentos a Conservatórias, Cartórios Notariais ou que tenham natureza fiscal.
- i) Depósito: contrato pelo qual uma entidade (depositante) confia dinheiro a uma instituição financeira bancária (depositária), a qual fica com o direito de dispor dele para os seus negócios, assumindo a responsabilidade de o restituir, com ou sem juro, no prazo convencionado.
- j) Dia útil: dia da semana, de segunda-feira a sexta-feira, exceptuando os feriados nacionais.
- k) Tabela de Comissões e Despesas: a componente do preçário que contém os valores máximos de todas as comissões e o valor indicativo das principais despesas exigíveis aos clientes no âmbito da comercialização dos produtos e serviços financeiros pelas instituições financeiras, bem como a informação complementar relativa a data-valor e datas de disponibilização de valores creditados em contas de depósito.

- l) Tabela de Taxas de Juros: a componente do preçário que incorpora a informação relativa às taxas representativas praticadas pelas instituições financeiras nas operações mais habituais, bem como a informação complementar relativa às convenções subjacentes ao cálculo dos juros e aos critérios de arredondamento das taxas de juro.
- m) Meio de comunicação à distância: qualquer meio de comunicação que possa ser utilizado sem a presença física e simultânea da instituição financeira e do cliente.
- n) Preçário: conjunto de informação, permanentemente actualizada, relativa às condições gerais com efeitos patrimoniais dos produtos e serviços financeiros, disponibilizado ao público pelas instituições financeiras e composto pelo Preçário de Comissões e Despesas e pelo Preçário de Taxas de Juro.
- o) Produtos e serviços financeiros: todos aqueles que sejam comercializados pelas instituições financeiras, sujeitas à supervisão do Banco Nacional de Angola junto do público.
- p) Suporte duradouro: qualquer instrumento que permita ao cliente armazenar informações que lhe sejam pessoalmente dirigidas, de modo a que este, no futuro, possa aceder facilmente à informação armazenada durante um período de tempo adequado aos fins a que esta se destina, e assim, reproduzir essa informação de forma integral e inalterada.
- q) Transparência: padrão de comportamento que deve ser observado pelas instituições financeiras na prestação de informação e divulgação ao público das condições gerais em que prestam os seus produtos e serviços financeiros.
- r) Taxa Anual de Encargos Efectiva Global – (TAEG): custo total efectivo do crédito, incluindo os juros, comissões, impostos, taxas, seguros, além das demais despesas cobradas ao consumidor ligadas directamente à utilização do crédito.
- s) Taxa de juro: é o preço do dinheiro que o tomador deve pagar ao proprietário do capital emprestado, durante um determinado período de tempo, expresso em percentagem.
- t) Taxa de juro preferencial: a taxa de juro que as instituições financeiras, em cada momento, pratiquem com os seus clientes de menor risco em operações de crédito de curto prazo.

- u) Taxa de juro variável: a taxa de juro que varia em função da duração do empréstimo, calculada com base na taxa de juro de referência (LUIBOR), a qual se adiciona ou se subtrai uma margem fixa ou *spread*.
- v) Taxa representativas: taxas de juro que, com maior frequência, as instituições financeiras praticam para as operações mais habituais, em função da sua natureza, finalidade e prazo.

Artigo 3º

(Deveres de informação)

1. As instituições financeiras devem prestar ao público informações sobre os serviços e produtos que comercializam, de forma visível, completa, verdadeira, actual e inequívoca, devendo estas serem expressas em linguagem clara e objectiva.
2. Para garantir a transparência e a comparabilidade dos produtos oferecidos, as informações referidas no número anterior devem ser prestadas aos clientes antes da celebração do contrato, no momento da sua celebração e durante a sua vigência, e devem incluir a especificação correcta das características do produto, taxas, comissões e despesas, bem como os riscos que os mesmos apresentam.
3. As instituições financeiras devem dispor de um Preçário completo das condições gerais com efeitos patrimoniais de realização das operações e dos produtos e serviços financeiros comercializados junto do público.

Artigo 4º

(Dever de assistência)

1. As instituições financeiras devem prestar aos clientes informações adequadas e completas sobre a correcta utilização dos produtos e serviços oferecidos, possibilitando a avaliação da adaptação do contrato proposto às suas necessidades e situação financeira.

Artigo 5º

(Outros deveres)

Os contratos celebrados entre as instituições financeiras e os seus clientes devem conter toda a informação referente aos termos e condições aplicáveis aos produtos ser redigidos de forma clara e concisa, devendo a instituição financeira fornecer ao cliente

um exemplar do contrato e outros comprovativos relacionados com as operações realizadas.

Artigo 6º
(Cumprimento dos deveres)

1. Os deveres gerais, acima estabelecidos, devem ser igualmente observados sempre que as instituições financeiras prestarem os seus serviços por intermédio de terceiros.

Artigo 7º
(Preçário)

1. O Preçário é composto pela Tabela de Comissões e Despesas e pela Tabela de Taxas de Juro, sendo os seus campos preenchidos conforme o leque de operações compreendidas no objecto de actividade da respectiva instituição financeira.
2. A informação referida no número 1 do presente artigo deve permitir conhecer, nomeadamente:
 - a) O valor máximo de todas as comissões exigíveis aos clientes;
 - b) O valor indicativo das principais despesas;
 - c) As taxas representativas praticadas pelas instituições financeiras nas operações mais habituais e as convenções mais relevantes com efeitos patrimoniais, nomeadamente, data-valor e data de disponibilização relativas à movimentação de conta de depósito, o número de dias subjacentes ao cálculo dos juros e ao arredondamento da taxa de juro;
 - d) A Taxa Anual de Encargos Efectiva Global (TAEG), que resulte da realização das operações de crédito;
3. O Banco Nacional de Angola fixará, por Instrutivo, os quadros que compõem as tabelas referidas no número 1 do presente artigo, o modo de preenchimento dos mesmos e os procedimentos que as instituições financeiras devem seguir para efeitos de divulgação pública e reporte ao Banco Nacional de Angola.

Artigo 8º

(Dever de informação no âmbito da divulgação do Preçário)

1. As instituições financeiras devem manter o seu preçário organizado, nos termos do artigo anterior, em todos os balcões e locais de atendimento ao público, em lugar bem visível e de acesso directo, em dispositivo de consulta fácil e directa, incluindo a publicação com recursos e meios electrónicos.
2. As instituições financeiras devem disponibilizar o Preçário completo e actualizado nos seus sítios da Internet, em local bem visível, de acesso directo e de forma facilmente identificável, sem necessidade de registo prévio pelos interessados.
3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, sempre que as instituições financeiras se relacionem com os seus clientes através de meios de comunicação à distância, as informações relativas às condições gerais com efeitos patrimoniais dos produtos e serviços financeiros comercializados, desse modo, devem ser disponibilizadas em tempo útil e previamente à sua vinculação a uma proposta ou a um contrato.
4. Sempre que as instituições financeiras prestarem os seus serviços por intermédio de terceiros, devem disponibilizar aos seus clientes o Preçário completo e actualizado das operações que praticam em local bem visível e de acesso directo, de forma facilmente identificável e em tempo útil.

Artigo 9º

(Outros deveres de informação)

1. A divulgação do Preçário não isenta as instituições financeiras do cumprimento de outros deveres de informação fixados em diplomas legais ou regulamentares, a prestar aos clientes previamente à aquisição de qualquer produto ou prestação de serviço financeiro.
2. Nos termos da Lei e regulamentação em vigor, sempre que nos contratos celebrados com clientes, seja conferido às instituições financeiras o direito de modificar por sua iniciativa as condições contratuais através da alteração do Preçário, devem aquelas comunicar aos respectivos clientes o teor dessas alterações, com uma antecedência

mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data pretendida para a sua aplicação, sem prejuízo dos prazos legais ou regularmente fixados.

3. Sem prejuízo do disposto na Lei ou regulamentos em vigor, as instituições financeiras devem assegurar que a informação prestada, nos termos do número anterior, permite aos clientes identificar e aceitar as condições que foram objecto de alteração.

Artigo 10º

(Tabela de Comissões e Despesas)

1. A Tabela de Comissões e Despesas deve conter a informação actualizada de todas as comissões exigíveis aos clientes relativamente aos produtos e serviços financeiros comercializados pelas instituições financeiras.
2. Devem ainda ser incluídas nesta tabela o valor indicativo das principais despesas.
3. O Preçário de cada instituição financeira será também objecto de divulgação pelo Banco Nacional de Angola no Portal do Consumidor de Produtos e Serviços Financeiros.
4. As instituições financeiras apenas podem cobrar aos seus clientes as comissões que estejam expressamente previstas na Tabela de Comissões e Despesas que disponibilizam ao público, nos termos do presente Aviso.
5. As instituições financeiras não podem cobrar quaisquer valores a título de comissões superiores aos previstos na respectiva Tabela de Comissões e Despesas.

Artigo 11º

(Tabela de Taxas de Juro)

1. As informações constantes na Tabela de Taxas de Juro devem ser actualizadas de acordo com as condições de mercado, permitindo ao público conhecer as taxas representativas, aplicadas pelas instituições financeiras nas operações que habitualmente praticam.
2. A tabela de Taxas de Juro deve ainda conter os seguintes elementos:

- a) A taxa de juro preferencial, sempre que esta seja utilizada pela instituição, na sua prática comercial;
- b) Os indexantes utilizados nas operações de crédito e de depósito com taxa variável, identificados pelas respectivas designações.

Artigo 12º

(Informações complementares)

1. As informações complementares abrangem os elementos mencionados na alínea c) do número 2, do artigo 7º do presente Aviso.
2. No que respeita a data-valor e a data de disponibilização de valores creditados em contas de depósito à ordem, a obrigação de publicitação, através da Tabela de Comissões e Despesas, abrange, nomeadamente, as seguintes operações:
 - a) Depósitos em numerário, efectuados nos balcões;
 - b) Depósitos de valores sobre a própria instituição ou instituições financeiras diferentes;
 - c) Transferências intrabancárias e interbancárias;
 - d) Remessas de valores;
 - e) Valores à cobrança ou operações que envolvam a liquidação de fundos entre instituições financeiras;
 - f) Operações de desconto.
3. As indicações relativas às convenções subjacentes ao cálculo dos juros e ao arredondamento das taxas de juro utilizadas pelas instituições financeiras devem ser apresentadas na Tabela de Taxas de Juro.

Artigo 13º

(Envio do preçário)

1. As instituições financeiras devem remeter ao Banco Nacional de Angola, nos termos a fixar por Instrutivo, o Preçário das operações por elas praticadas.
2. Sempre que sejam efectuadas alterações ao conteúdo do Preçário referido no número anterior, as instituições financeiras devem, igualmente, enviar ao Banco Nacional de Angola o Preçário das operações, devidamente alterado, com uma antecedência mínima a fixar através de Instrutivo.

3. Após o envio do Preçário das operações alterado nos termos do número anterior, as instituições devem na data pretendida para a aplicação dessas alterações, assegurar a actualização do Preçário em todos os canais de divulgação do mesmo.
4. As instituições financeiras são responsáveis, perante o Banco Nacional de Angola e perante terceiros, pela exactidão, veracidade e actualidade da informação prestada no Preçário.

Artigo 14º

(Cumprimento do dever de informação)

1. Compete às instituições financeiras a prova do efectivo cumprimento dos deveres de informação previstos no presente Aviso.
2. As instituições financeiras podem cumprir os deveres de informação previstos no número 3 do artigo 5º, mediante a prestação de informação em papel e/ou em qualquer outro suporte duradouro, excepto se o cliente solicitar, de forma expressa, a prestação de informação em papel.
3. As informações referidas no número 2 do artigo 9º devem ser prestadas aos clientes através do suporte e meio de comunicação contratualmente acordado, ou, na ausência de disposição contratual, através do suporte e do meio habitualmente utilizado, salvo se o cliente autorizar, de forma expressa, a alteração do suporte e do meio de comunicação a ser utilizado para o efeito.
4. As instituições financeiras devem informar os seus clientes sobre a obrigatoriedade de comunicação de quaisquer alterações dos seus meios de contacto, para assegurar que os mesmos recebam, efectivamente, as informações referidas nos números anteriores.
5. As instituições financeiras devem efectuar as actualizações necessárias decorrentes da informação recebida, de acordo com o número anterior, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a partir da data da sua recepção.

Artigo 15º
(Regime transitório)

Para permitir a adequação ao novo formato de apresentação do preçário, de acordo com o disposto no número 4 do artigo 3.º e no número 1 do artigo 4.º, ambos do presente Aviso, é concedido às instituições financeiras o prazo de 60 dias, a contar da data de entrada em vigor do presente Aviso.

Artigo 16º
(Infracções)

A violação ao disposto no presente Aviso é punível nos termos da Lei das Instituições Financeiras.

Artigo 17º
(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 18º
(Norma revogatória)

Ficam revogadas todas as disposições que contrariem o disposto no presente Aviso.

Artigo 19º
(Entrada em vigor)

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

PUBLIQUE-SE.

Luanda, aos 20 de Março de 2014.

O GOVERNADOR
JOSÉ DE LIMA MASSANO