



**BANCO NACIONAL DE ANGOLA**

Gabinete do Governador

## **INSTRUTIVO N.º 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 qualidade do serviço prestado e confiança nos sistemas de pagamentos.

No cumprimento do objectivo de transparência no Sistema de Pagamentos de Angola e 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 (o Emissor), para possibilitar ao seu utilizador a realização de transacções 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 do 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:
- 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;
  - Preparar o correspondente manual, que será submetido ao Banco Nacional de Angola para aprovação e que deve ter em consideração o Anexo 1 do 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:
- 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 do 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 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 à 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.

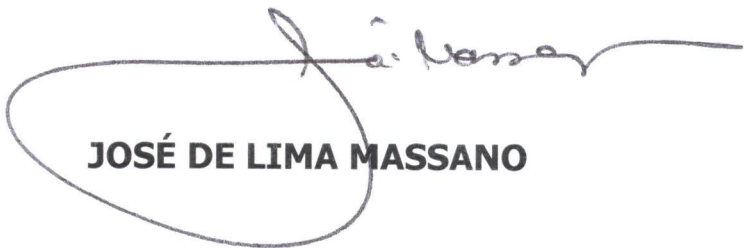
## **9. Entrada em vigor**

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**





BANCO NACIONAL DE ANGOLA

## ANEXO

### Serviços do Centro de Atendimento

- a) Esclarecer dúvidas de índole operacional que sejam apresentadas por titulares e/ou utilizadores de cartões;
- b) Permitir aos titulares ou utilizadores dos cartões efectuarem as notificações decorrentes de situações de perda, furto, roubo ou falsificação do cartão, previstas na alínea a) do número 1, do artigo 5º, do Aviso n.º 10/12 de 2 de Abril;
- c) Esclarecer questões de índole operacional e/ou técnica que sejam apresentadas por comerciantes aceitantes de cartões;
- d) Os pedidos de ajuda podem ser efectuados por telefone ou por correio electrónico;
- e) Assegurar a resolução de problemas tendo como base, um manual;
- f) No caso de problemas de comunicações, encaminhar um registo (*ticket*) para a área técnica do operador da rede Multicaixa ou para os operadores de comunicações (consoante esteja definido no procedimento interno);
- g) No caso de problemas com equipamento, encaminhar para o respectivo provedor de serviço ou para o banco adquirente (banco de apoio) para providenciar uma solução;
- h) Proporcionar outros esclarecimentos técnicos ou operacionais que sejam solicitados pelos comerciantes;
- i) Encaminhar para o banco emissor ou adquirente, consoante o caso, os pedidos de ajuda que não tenham natureza eminentemente operacional e técnica, e que sejam do âmbito do banco;
- j) Atribuir um número de registo (*ticket*) a cada pedido de ajuda que não fique de imediato resolvido, por meio da interacção telefónica ou por correio electrónico;
- k) Fazer o seguimento dos pedidos de ajuda pendentes para a sua rápida resolução;
- l) Interagir com os comerciantes sempre que haja necessidade, em função de indicações obtidas a partir da análise estatística ou outra.