

AVISO N.º 11/2021

ASSUNTO: SISTEMA FINANCEIRO

- Expansão de Serviços Financeiros

Havendo a necessidade de se promover a actualização das regras e procedimentos para a contratação e funcionamento dos agentes bancários e agentes de pagamento, visando potenciar a expansão e o acesso aos produtos e serviços financeiros à população por todo o País, contribuindo para o incremento dos níveis de inclusão financeira;

Convindo reforçar os mecanismos adequados à facilitação do acesso ao crédito e ultrapassar os condicionalismos que se deparam as empresas e particulares no acesso à recursos financeiros necessários à prossecução das suas actividades, particularmente, no que se refere as condições de preços, prazos e garantias de financiamentos;

Nos termos do artigo 77.º da Lei n.º 14/21, de 19 de Maio, Lei do Regime Geral das Instituições Financeiras e do artigo 17.º da Lei n.º 40/20, de 16 de Dezembro, Lei do Sistema de Pagamentos de Angola, conjugado com a alínea f) do número 1 do artigo 21.º e a alínea d) do número 1 do artigo 51.º, ambos da Lei n.º 16/10, de 15 de Julho, Lei do Banco Nacional de Angola.

DETERMINO:

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Artigo 1.º

(Objecto)

O presente Aviso estabelece as regras específicas aplicáveis às Instituições Financeiras, que pretendam expandir as suas actividades por todo território nacional, mediante a contratação de agentes bancários, incluindo para a actividade de intermediação de crédito, bem como a contratação de agentes de pagamentos.

Artigo 2.º

(Âmbito)

O presente Aviso aplica-se a todas as Instituições Financeiras sob a supervisão do Banco Nacional de Angola que desenvolvam actividades de crédito e prestem serviços de pagamento.

Artigo 3.º

(Definições)

Para efeitos do presente Aviso, entende-se por:

- a) **Agência:** estabelecimento no país, de Instituição Financeira Bancária ou Instituição Financeira Não Bancária com sede em Angola, que seja desprovida de personalidade jurídica e que efectue directamente, no todo ou em parte, operações inerentes à actividade da empresa ou estabelecimento suplementar da sucursal no país de Instituição Financeira Bancária ou Não Bancária com sede no estrangeiro.
- b) **Agente Bancário:** pessoa colectiva que representa e presta serviços inerentes à actividade da Instituição Financeira Bancária em instalações não pertencentes a esta, mediante termos previamente acordados entre as partes.
- c) **Agente ou Agente de Pagamento:** pessoa singular ou colectiva que presta serviços em nome de um prestador de serviços de pagamento.
- d) **Beneficiário:** pessoa singular e proprietária última ou detentora de controlo final de um cliente ou a pessoa no interesse da qual é efectuada uma operação, conforme dispõe a Lei de Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais, do Financiamento do Terrorismo e da Proliferação de Armas de Destrução em Massa.
- e) **Cliente:** pessoa singular ou colectiva que utiliza os produtos e serviços de uma Instituição Financeira, com a qual esteja, ou não, contratualmente vinculada.
- f) **Comissões:** prestações pecuniárias exigíveis aos clientes pelas Instituições Financeiras como retribuição pelos serviços por elas prestados, no âmbito da sua actividade.

- g) **Contrato de Intermediação:** o contrato celebrado entre um cliente e um agente bancário autorizado a desenvolver actividades de intermediação de crédito, através do qual são estabelecidos os termos e condições da prestação de serviços de intermediação de crédito.
- h) **Contrato de Vinculação:** o contrato celebrado entre um único mutuante, um único grupo, ou um número de mutuantes ou grupos que não represente a maioria do mercado, e um agente bancário vinculada, fixando os termos da relação entre as partes.
- i) **Crédito:** acto pelo qual uma Instituição Financeira Bancária ou Não Bancária, agindo a título oneroso, coloca ou promete colocar fundos à disposição de uma pessoa singular ou colectiva contra a promessa desta lhe restituir na data de vencimento, ou contrair, no interesse da mesma, uma obrigação por assinatura, tal como uma garantia.
- j) **Despesas:** 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.
- k) **Dias Úteis:** dias da semana, exceptuando os sábados, domingos e feriados, em que as Instituições Financeiras Bancárias estão abertas ao público para todas as funções.
- l) **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 e assume a responsabilidade de restituir outro tanto, com ou sem juro, no prazo convencionado.
- m) **Instituição Contratante:** Instituição Financeira que contrata um Agente bancário ou de pagamento.
- n) **Intermediário de Crédito:** pessoa colectiva que mediante remuneração de natureza pecuniária ou outra forma de contrapartida económica, livremente acordada, participa no processo de concessão de crédito nesta qualidade e presta as actividades referidas no artigo 8.º do presente regulamento.
- o) **Instituição Financeira Bancária:** também denominada por banco,

empresa cuja actividade principal consiste em receber do público depósitos ou outros fundos reembolsáveis, a fim de os aplicar por conta própria, mediante a concessão de crédito.

- p) **Marca:** Sinal ou conjunto de sinais nominativos, figurativos ou emblemáticos que permitem distinguir os produtos ou serviços de uma empresa de outros idênticos ou semelhantes.
- q) **Mutuante:** qualquer entidade habilitada a exercer, a título profissional, a actividade de concessão de crédito em Angola, nos termos da Lei n.º 14/21, de 19 de Maio, Lei do Regime Geral das Instituições Financeiras.
- r) **Operações Financeiras Bancárias Efectuadas pelo Agente Bancário:** serviços prestados ao público pelo agente bancário fora das sedes e agências das Instituições Financeiras Bancárias, supervisionados pelo Banco Nacional de Angola.

Artigo 4.º

(Responsabilidades)

1. O agente bancário e o agente de pagamento, actuam por conta e sob orientação da Instituição Contratante, sendo esta responsável pelos actos praticados no âmbito do exercício das actividades para as quais tenham sido contratados.
2. Sem prejuízo no disposto no número anterior, o agente bancário e o agente de pagamento devem cumprir com os requisitos relativos à gestão de conflitos de interesses e a obrigatoriedade do dever de sigilo bancário.
3. A Instituição Contratante deve garantir, nomeadamente, a integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das transacções realizadas, bem como o cumprimento das normas aplicáveis à actividade realizada, através do agente bancário ou do agente de pagamento.

Artigo 5.º

(Dever de Segredo)

1. Os órgãos de gestão e fiscalização dos agentes bancários e dos agentes de pagamento, os seus trabalhadores, mandatários, comissários e outras pessoas que lhes prestem serviços, a título permanente ou ocasional, ficam sujeitos ao

dever de segredo, nos termos do artigo 142.º da Lei n.º14/20, de 19 de Maio, Lei do Regime Geral das Instituições Financeiras.

2. Os factos ou elementos referidos no número anterior podem ser revelados mediante autorização do cliente e transmitida aos agentes bancários e agentes de pagamento.
3. 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) Às autoridades policiais e judiciárias, no âmbito de um processo criminal;
 - c) À administração tributária, no âmbito das suas atribuições; e,
 - d) Quando exista outra disposição legal que expressamente limite o dever de segredo.

Artigo 6.º **(Supervisão)**

A Instituição Contratante deve criar condições técnicas e operacionais, para que o organismo de supervisão tenha acesso, em tempo útil, às informações relacionadas com as operações realizadas e a todos os elementos de suporte da actividade do agente bancário e agente de pagamento.

Artigo 7.º **(Dever de Formação)**

A Instituição Contratante deve garantir a formação adequada e contínua do agente bancário e agente de pagamento, visando o cumprimento do seguinte:

- a) Das obrigações impostas pela presente norma e demais legislações em vigor;
- b) Do código de conduta em vigor na Instituição Contratante; e,
- c) Das regras de combate ao branqueamento de capitais, e financiamento ao terrorismo e da proliferação de armas de destruição maciça.

Artigo 8.º **(Prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo e da Proliferação de Armas de Destruição Maciça)**

1. O exercício da actividade de agente bancário e agente de pagamento, deve estar em conformidade com a legislação sobre a prevenção do branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo e da proliferação de armas de destruição maciça.
2. As Instituições Contratantes devem adoptar medidas apropriadas para identificar, avaliar, monitorizar e controlar os riscos de branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo e da proliferação de armas de destruição maciça, bem como desenvolver e implementar ferramentas ou sistemas de informação necessários para identificação e mitigação destes riscos.

CAPÍTULO II

Termos e Condições Gerais da Actividade do Agente Bancário e Agente de Pagamento

Artigo 9.º

(Entidades Elegíveis e Critérios de Contratação)

1. Os serviços de agente bancário ou de agente de pagamento podem ser exercidos, por pessoas singulares ou colectivas privadas, que estejam devidamente autorizadas a exercer a sua actividade principal, se aplicável, nomeadamente:
 - a) Sociedades comerciais;
 - b) Instituições de ensino privado;
 - c) Operadores de telefonia fixa e/ou móvel;
 - d) Operadores do sector postal;
 - e) Instituições de microfinanças;
 - f) Cooperativas de crédito;
 - g) Sociedades de microcrédito;
 - h) Organizações não governamentais (ONG's);
 - i) Associações e fundações; e,
 - j) Sociedades prestadoras de serviços de pagamentos.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, podem ser agentes de pagamentos, as pessoas singulares que desempenhem uma actividade comercial.
3. As Instituições Contratantes estão dispensadas de exigir às cooperativas de

crédito e às Instituições de moeda electrónica a observância das condições estabelecidas no artigo 10.º do presente Aviso, excepto as constantes na alínea b) do número 1 e na alínea e) do n.º 2 do mesmo artigo.

4. Não são elegíveis à categoria de agente bancário e agente pagamento:
 - a) Pessoas singulares ou colectivas que integrem membros da administração pública, que exerçam actividade profissional relacionada com empresas de jogos de fortuna e azar;
 - b) Entidades cujo órgão de administração ou equiparado, integrem membros abrangidos pelo disposto no 2 do artigo 10.º do presente Aviso;
 - c) Pessoas colectivas que integrem membros da administração pública, que tenham sido objecto de pronúncia, acusação ou condenação por crimes de natureza económica;
 - d) Entidades cujo objecto exclusivo ou principal seja a prestação de serviços de agente bancário ou agente de pagamento, ou cujo controlo societário seja exercido pela Instituição Contratante ou que estejam em relação de controlo por uma entidade comum; e,
 - e) Entidades cujo controlo societário, directo ou indirecto, seja exercido por um administrador de quaisquer sociedades que estejam em relação de grupo com a Instituição Contratante.

Artigo 10.º

(Requisitos Gerais)

1. O agente bancário e o agente de pagamento devem preencher os seguintes requisitos:
 - a) Exercer as actividades de agente de acordo com as orientações unilaterais da Instituição Contratante, que assume toda responsabilidade quanto aos serviços prestados aos clientes;
 - b) Exercer as actividades de agente nos termos da legislação em vigor;
 - c) Subscrever, à data da contratação, uma declaração na qual atesta ter tomado conhecimento da legislação atinente à actividade respectiva, comprometendo-se em cumpri-la;
 - d) Exercer uma actividade económica e possuir instalações físicas adequadas e recursos humanos (quando aplicável) capazes de assegurar

- a prestação dos serviços com segurança e eficiência;
- e) Não possuir, crédito em incumprimento, nem registo de emissão de cheques sem provisão; e,
 - f) Os gestores e sócios das entidades elegíveis à agente bancário devem reunir o requisito de idoneidade, exigido nos termos do disposto no artigo 62.º da Lei n.º 14/21, de 19 de Maio, Lei do Regime Geral das Instituições Financeiras.
2. A entidade que pretenda ser contratada como agente bancário ou agente de pagamento deve fornecer à Instituição Contratante, no mínimo, a seguinte informação:
- a) Licença de actividades válida, ou documento equiparado, emitido por autoridade competente;
 - b) Comprovativo de cumprimento de obrigações fiscais, emitido pela respectiva repartição fiscal, quando aplicável;
 - c) Endereço e elementos de contacto; e,
 - d) Prova de posse de recursos financeiros ou fundos para assegurar as actividades de agente bancário ou agente de pagamento, sobretudo os depósitos e levantamentos em numerário, quando aplicável.

Artigo 11.º

(Actividades Permitidas ao Agente Bancário)

1. É permitido ao agente bancário, nos termos do presente Aviso, realizar as seguintes actividades:
- a) Recepção e encaminhamento de pedido de abertura e encerramento de contas bancárias;
 - b) Transferências intrabancárias e interbancárias;
 - c) Recepção de depósitos para poupança e outras aplicações previamente definidas pela Instituição Contratante;
 - d) Depósito e levantamentos de numerário, nos limites estabelecidos pela Instituição Contratante, tendo em conta o perfil de risco associado ao volume das transacções e às condições de segurança do agente bancário;
 - e) Efectuar pagamento de serviços;
 - f) Receber e encaminhar à Instituição Contratante, propostas de

- contratação de crédito;
- g) Prestar assistência a clientes nos actos preparatórios de contratos de crédito, ou de outros trabalhos de gestão pré-contratual relativamente a contratos de crédito que não tenham sido apresentados ou propostos por si;
 - h) Celebração de contratos de crédito com clientes em nome das instituições mutuárias;
 - i) Desembolso de empréstimo;
 - j) Recepção de reembolsos de empréstimo;
 - k) Fornecimento de saldos da conta bancária;
 - l) Fornecimento de extracto de conta, com informação mínima, definida pela Instituição Contratante;
 - m) Recepção e encaminhamento de propostas referentes a operações de crédito da Instituição Contratante;
 - n) Recepção e encaminhamento de pedidos de emissão e substituição de cartões de débito, crédito e pré-pagos; e,
 - o) Recepção e envio de remessas nacionais.
2. Os agentes bancários podem desenvolver actividade reservadas aos agentes de pagamento previstas no artigo 13.º do presente Aviso.

Artigo 12.º

(Actividades Proibidas ao Agente Bancário)

É proibido ao agente bancário, ao abrigo do presente Aviso, realizar as seguintes actividades:

- a) Realização de operações de débito a descoberto;
- b) Adiantamento de crédito a ser disponibilizado pela Instituição Financeira;
- c) Realizar operações de câmbio;
- d) Prestar qualquer tipo de garantia nas operações de contrato de crédito;
- e) Realizar operações bancárias sujeitas à supervisão do Banco Nacional de Angola;
- f) Realizar contratos de crédito a conceder por pessoa singular ou colectiva.
- g) Emitir, a seu favor, obrigações relativas às operações intermediadas;
- h) Cobrar quaisquer taxas, comissões ou serviços relacionados com a

- prestação de serviços que não tenham sido previamente acordados com a Instituição Financeira Contratante;
- i) Utilizar na sua denominação social, expressões que sugiram actividades próprias das Instituições Financeiras Bancárias, designadamente “banco”, “banqueiro”, “de crédito”, “de depósitos”, “locação financeira” ou outros similares que denotem o exercício de actividade própria de Instituições Financeiras; e,
 - j) Subcontratar o exercício da actividade de agente bancário.

Artigo 13.º

(Actividades Permitidas Agente de Pagamento)

É permitido ao agente de pagamento, nos termos do presente Aviso, realizar as actividades previstas nos artigos 4.º e 9.º da Lei n.º 40/20, de 16 de Dezembro, Lei do Sistema de Pagamentos de Angola, nomeadamente:

- a) Depósito e levantamento de numerário numa conta de pagamento, bem como todas as operações para a gestão dessa conta;
- b) Execução de operações de pagamento, incluindo a transferência de fundos depositados numa conta de pagamento aberta junto do prestador de serviços de pagamento do utilizador ou de outro prestador de serviços de pagamento, incluindo:
 - i. Execução de débitos directos, incluindo os de carácter pontual;
 - ii. Execução de operações de pagamento através de um cartão de pagamento ou de um dispositivo similar; e,
 - iii. Execução de transferências a crédito, incluindo ordens de domiciliacão.
- c) Execução de operações de pagamento, no âmbito das quais os fundos são cobertos por uma linha de crédito concedida a um utilizador de serviços de pagamento, incluindo os pontos previstos na alínea anterior;
- d) Emissão de instrumentos de pagamento ou aquisição de operações de pagamento;
- e) Emissão de moeda electrónica e de instrumentos de moeda electrónica;
- f) Remessa de valores;
- g) Serviços de iniciação do pagamento;

- h) Serviços de informação sobre contas;
- i) Prestação de serviços operacionais e serviços complementares estreitamente conexos, tais como garantias de execução de operações de pagamento, serviços cambiais, actividades de guarda, armazenamento e processamento de dados;
- j) Exploração de sistemas de pagamento, sem prejuízo do disposto no Capítulo IV da Lei n.º 40/20, de 16 de Dezembro, Lei do Sistema de Pagamentos de Angola;
- k) Actividades profissionais diversas da prestação de serviços de pagamento, em conformidade com as disposições legais aplicáveis a essas actividades;
- l) Outros serviços e operações e que a lei não proíba.

Artigo 14.º

(Actividades Proibidas ao Agente de Pagamento)

É proibido aos agentes de pagamento, realizar as actividades referidas no artigo 5.º da Lei n.º 40/20, de 16 de Dezembro, Lei do Sistema de Pagamentos de Angola.

Artigo 15.º

(Tecnologia Utilizada e Acompanhamento das Actividades do Agente Bancário ou Agente de Pagamento)

1. A Instituição Contratante deve assegurar que as transacções realizadas pelo agente bancário ou agente de pagamento, ocorram em sistema compatível com o da Instituição Contratante e permita a segurança e integridade dos dados, bem como a sua auditoria.
2. Sempre que possível as transacções do agente bancário ou do agente de pagamento devem ocorrer em tempo real.
3. A Instituição Contratante deve garantir que o agente bancário ou agente de pagamento dispõe de um sistema tecnológico adequado e compatível com o utilizado por operadores de sistemas de pagamento e compensação, que permita identificar e acompanhar as transacções previstas nos artigos 11.º e 13.º do presente Aviso.

4. A Instituição Contratante pode disponibilizar ao agente bancário, Caixas Automáticas (CA), desde que sejam observadas, cumulativamente, as seguintes condições:
 - a) Contrato específico entre as partes;
 - b) Condições de gestão, segurança e protecção de CA, que garantam o seu adequado funcionamento e utilização pelos clientes; e,
 - c) Capacidade de o agente bancário executar serviços de apoio ao CA.
5. A Instituição Contratante deve designar a agência bancária de apoio e acompanhamento das actividades mais próxima do agente bancário.

CAPÍTULO III

Contratação do Agente Bancário ou Agente de Pagamento

Artigo 16.º

(Cláusulas Mínimas do Contrato e Remuneração do Agente Bancário ou Agente de Pagamento)

1. As actividades realizadas pelo agente bancário e pelo agente de pagamento, previstas nos artigos 11.º e 13.º do presente Aviso, devem ser definidas em contrato escrito, celebrado com a Instituição Contratante.
2. O contrato referido no número anterior deve conter, no mínimo, cláusulas sobre os seguintes aspectos:
 - a) As actividades a serem realizadas;
 - b) Os direitos e obrigações das partes;
 - c) A remuneração do agente, incluindo as respectivas condições de fixação acordadas;
 - d) O número de conta do agente, usada para pagamento da remuneração pelos serviços prestados;
 - e) A menção de que a prestação de serviços fica sujeita às normas do presente Aviso e demais legislação aplicável;
 - f) A referência de que ao Banco Nacional de Angola deve ser facultado o acesso total e tempestivo aos sistemas de controlo interno, documentos, relatórios, arquivos e aos colaboradores do agente bancário ou do agente de pagamento de pagamento, sempre que necessário;
 - g) A menção de que os gestores, sócios ou equiparados do agente bancário

ou agente de pagamento não deve desempenhar funções de gestão, em moldes equivalentes aos de um membro da gestão ou de colaborador da Instituição Contratante;

- h) A obrigação de o agente bancário agente de pagamento assegurar a protecção dos registos, dados, documentos ou processos relevantes das operações realizadas, estabelecendo, para o efeito, o dever de transferências dos mesmos para a Instituição Contratante em intervalos regulares previamente especificados;
 - i) A menção de que toda a informação e dados recolhidos pelo agente bancário ou agente de pagamento sobre os serviços prestados, relativos aos clientes e/ou à Instituição Contratante, é propriedade da Instituição Contratante e que a esta devem ser entregues todos os documentos recebidos no âmbito da prestação do serviço de agente bancário ou agente de pagamento;
 - j) A obrigação de a Instituição Contratante assegurar a recolha, no estabelecimento do agente bancário ou agente de pagamento, de documentos comprovativos de transacções realizadas em numerário em excesso, num prazo razoável, atendendo ao perfil de risco e localização do agente bancário ou do agente de pagamento, e ao volume de transacções realizadas;
 - k) A especificação de que o agente bancário ou agente de pagamento e seus colaboradores (quando aplicável) estão vinculados ao dever de segredo estabelecido na lei, relativamente às operações realizadas com clientes em nome da Instituição Contratante;
 - l) Os limites adequados do montante, em numerário, a ser mantido pelo agente bancário ou agente de pagamento, bem como os limites de pagamentos e recebimentos por cliente;
 - m) As condições de alteração dos termos de prestação de serviço e as circunstâncias de incumprimento; e,
 - n) As causas ou situações de extinção do contrato, bem como as suas consequências, nos termos do presente Aviso.
3. A Instituição Contratante deve manter disponível uma cópia de contrato celebrado com cada agente bancário ou agente de pagamento no período

mínimo de 10 (dez) anos.

4. A Instituição Contratante deve adoptar uma política de remuneração do agente bancário ou agente de pagamento, compatível com a política de gestão de risco, de forma a não incentivar comportamentos que elevem a exposição ao risco nas estratégias de curto, médio e longo prazo, adoptados pela instituição.

Artigo 17.º

(Condições de Contratação para a Actividade de Intermediação)

1. Apenas podem exercer a actividade de intermediação de crédito os agentes bancários que demonstrem conhecimentos e competências devidamente reconhecidos pelo organismo de supervisão.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, a entidade que pretende desenvolver a actividade de intermediação deve demonstrar que possui competências, qualificações ou experiência nas seguintes matérias:
 - a) Mercado de crédito;
 - b) Característica de produtos de crédito comercializados e dos serviços acessórios habitualmente propostos em associação a esses produtos;
 - c) Avaliação de garantias de crédito;
 - d) Análise de projectos de investimento;
 - e) Organização e o funcionamento dos registos de bens imóveis;
 - f) Avaliação de solvabilidade dos clientes;
 - g) Noções fundamentais de economia, contabilidade e de finanças; e,
 - h) Ética e deontologia profissional.

Artigo 18.º

(Não Exclusividade de Contrato)

1. O agente bancário ou agente de pagamento pode prestar serviços a várias Instituições Contratantes, desde que os contratos de prestação de serviços sejam distintos.
2. No caso de contratação de um agente bancário ou agente de pagamento por várias Instituições Contratantes, estas devem assegurar que o agente demonstre capacidade para gerir as transacções de diferentes Instituições.

Artigo 19.º

(Extinção do Contrato)

O contrato de agente bancário ou de agente de pagamento pode ser extinto por iniciativa das partes ou por uma das seguintes razões:

- a) Incumprimento sistemático das obrigações de uma das partes ou que comprometa a essência ou a manutenção da relação jurídica entre as partes;
- b) Cessação da actividade principal do agente bancário ou agente de pagamento;
- c) Dissolução da Instituição Contratante ou agente bancário ou agente de pagamento;
- d) Morte do proprietário da Instituição objecto de contrato;
- e) Condenação do proprietário da Instituição objecto de contrato, no país ou no estrangeiro, por crimes de natureza económica;
- f) Mudança ou encerramento de estabelecimento sem prévio consentimento, por escrito, da Instituição Contratante; e,
- g) Por livre iniciativa das partes, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias.

CAPÍTULO IV

Actividade do Agente Bancário ou Agente de Pagamento

Artigo 20.º

(Dever de Informação ao Público)

1. As Instituições Contratantes devem assegurar a disponibilização ao público, em todas as agências, nas suas páginas de *Internet* e nos estabelecimentos do agente bancário ou Agente de Pagamento em local bem visível, de acesso directo e facilmente identificável:
 - a) A relação actualizada do seu agente bancário ou agente de pagamento, incluindo o nome, endereço e o número de telefone ou qualquer outro meio de comunicação;
 - b) Produtos e serviços prestados pelo agente bancário ou agente de pagamento; e,
 - c) O contacto telefónico gratuito, correio electrónico e outros mecanismos

de reclamação da Instituição Contratante, no interior do estabelecimento em local visível, para efeitos de reclamação junto da Instituição Contratante e/ou no Banco Nacional de Angola.

2. A Instituição Contratante deve ainda:
 - a) Possuir conhecimento prévio da mudança ou do encerramento do estabelecimento do agente bancário ou agente de pagamento, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias; e,
 - b) Assegurar que o agente bancário ou agente de pagamento informe o público sobre a mudança ou o encerramento do seu estabelecimento, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias, da data da sua verificação.

Artigo 21.º
(Identificação do Agente Bancário ou Agente de Pagamento)

1. O agente bancário ou agente de pagamento, para além de identificar a marca da empresa, deve indicar, visualmente, a Instituição Contratante para a qual presta os serviços.
2. A Instituição Contratante deve disponibilizar aos clientes o nome, o endereço, o número de telefone ou qualquer outro meio de comunicação, do agente bancário ou agente de pagamento contratado, bem como informações sobre os produtos e serviços para os quais esteja habilitado a prestar.
3. A Instituição Contratante deve ainda disponibilizar aos seus clientes o contacto e número de telefone ou qualquer outro meio de comunicação para reclamações quanto aos serviços prestados pelo seu agente bancário ou agente de pagamento.

Artigo 22.º
(Procedimentos de Controlo)

A Instituição Contratante deve:

- a) Estabelecer um sistema de controlo e de segurança que contemple a atribuição de responsabilidades e políticas claras de controlos internos, para atenuar os riscos inerentes às operações efectuadas pelo agente bancário ou agente de pagamento;

- b) Utilizar métodos de verificação das transacções para promover a adesão a estes serviços e permitir a verificação das operações realizadas pelo agente bancário ou agente de pagamento;
- c) Dispor de mecanismos eficazes para diferenciar as operações que são efectuadas ao abrigo do contrato celebrado com o agente bancário ou agente de pagamento e as operações que este realiza no âmbito do seu objecto social;
- d) Assegurar que a execução das operações efectuadas pelo agente bancário ou agente de pagamento, seja realizada de acordo com os seus procedimentos;
- e) Garantir a integridade das informações dos clientes registados pelo agente bancário ou agente de pagamento; e,
- f) Assegurar que são observadas pelo agente bancário ou agente de pagamento as disposições constantes nos manuais de procedimentos disponibilizados pelas Instituições Financeiras, bem como na legislação em vigor.

CAPÍTULO V

Registo Especial da Actividade de Intermediação de Crédito e dos Agentes de Pagamento

Artigo 23.º

(Registo Especial e Instrução do Pedido)

1. A actividade de intermediação apenas pode ter início quando se encontrar devidamente registada no Banco Nacional de Angola.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, os interessados em realizar a actividade de intermediação devem apresentar os seguintes elementos:
 - a) Certidão comercial;
 - b) Identificação dos representantes legais;
 - c) Elementos comprovativos da capacidade técnica prevista no artigo 17.º do presente Aviso; e;
 - d) Contrato de vinculação com a entidade bancária.
3. Para efeito de agenciamento de serviços de pagamento, a instituição financeira

interessada deve requerer o pedido de registo ao Banco Nacional de Angola, mediante apresentação dos seguintes elementos:

- a) Pessoa colectiva:
 - i. Certidão comercial;
 - ii. Identificação dos representantes legais; e,
 - iii. Contrato de vinculação com a entidade bancária.
- b) Pessoa singular:
 - i. Identificação pessoal;
 - ii. Contrato de vinculação com a entidade contratante; e,
 - iii. Comprovativo do órgão da administração local para o exercício da actividade comercial.
4. No prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar do pedido de registo ou, se for o caso, a contar da recepção das informações complementares solicitadas à Instituição Financeira, o Banco Nacional de Angola opor-se-á ao registo, se considerar demonstrada a ocorrência das circunstâncias previstas na Lei do Regime Geral das Instituições Financeiras.
5. A falta de oposição ao pedido nos prazos referidos no número anterior constitui presunção de deferimento tácito do pedido.

Artigo 24.º

(Recusa e Cancelamento do Registo)

1. A falta de idoneidade e qualificação profissional previstas nos artigos 10.º e 17.º (aplicável à intermediação), todos do presente Aviso, é fundamento de recusa do registo.
2. A recusa do registo com fundamento em falta de alguns dos requisitos mencionados no número anterior é comunicada pelo Banco Nacional de Angola, aos interessados.
3. O registo pode ser cancelado a todo o tempo, em face da ocorrência de circunstâncias supervenientes, susceptíveis de determinar o não preenchimento dos requisitos de que depende o registo.
4. O registo é, igualmente, cancelado quando se verifique que foi obtido por meio de falsas declarações ou outros expedientes ilícitos, sem prejuízo das sanções que ao caso couberem.

CAPÍTULO VI
Actividade de Intermediação de Crédito

Artigo 25.º
(Deveres de conduta)

1. Na intermediação de crédito, os agentes bancários, os membros dos seus órgãos de gestão, os responsáveis técnicos pela actividade de intermediação de crédito por si designados e os seus trabalhadores devem proceder, nas relações com os clientes, mutuantes e outros intermediários de crédito, com diligência, lealdade, discrição e respeito pelos interesses que lhes estão confiados, designadamente pelos direitos dos clientes.
2. Nas relações com os clientes, os agentes bancários devem:
 - a) Abster-se da intermediação de contratos de crédito sobre os quais não possuem informação detalhada e objectiva;
 - b) Desenvolver a actividade de intermediação de crédito com base nas informações obtidas sobre a situação financeira, objectivos e necessidades do cliente, bem como em pressupostos razoáveis sobre os riscos para a situação financeira do cliente ao longo da vigência do crédito; e,
 - c) Diligenciar no sentido da prevenção de emissão de declarações ilegais, inexactas, incompletas ou ininteligíveis por parte dos clientes.

Artigo 26.º
(Proibição de Recepção e Entrega de Valores)

1. É proibido os Intermediários de Crédito receber ou entregar quaisquer valores relacionados com a formação, a execução e o cumprimento antecipado dos contratos de crédito.
2. Não se encontram abrangidas pela proibição prevista no número anterior a recepção de fundos pelos Intermediários de Crédito a título de remuneração pela prestação dos serviços prestados nas alíneas f), g) e h) do artigo 11.º, nos termos previstos no artigo 34.º do presente diploma.

Artigo 27.º
(Prestação de Serviços por Terceiros)

É proibido aos agentes bancários no exercício da actividade de intermediação de

crédito nomear representantes ou por qualquer outra forma cometer a terceiros, no todo ou em parte, o exercício da actividade de intermediação de crédito.

Artigo 28.º (Proibição de Representação)

Os Agentes Bancários no exercício da actividade intermediação de crédito não podem celebrar contratos de crédito, ou qualquer outro negócio jurídico associado, em representação de clientes junto das Instituições Financeiras.

Artigo 29.º (Prestação de Informação aos Mutuantes)

Os agentes bancários no exercício da actividade intermediação de crédito devem transmitir aos mutuantes, de forma precisa, a informação sobre os rendimentos, despesas e outras circunstâncias financeiras ou económicas do cliente, de que tenham conhecimento.

Artigo 30.º (Conflitos de Interesses)

1. Os agentes bancários no exercício da actividade intermediação de crédito devem dispor de mecanismos organizacionais e administrativos, adequados à natureza, escala e complexidade da sua actividade, que possibilitem, de forma eficaz, a identificação de possíveis conflitos de interesses, a adopção de medidas adequadas a evitar ou a reduzir ao mínimo o risco da sua ocorrência e, bem assim, a adopção das medidas razoáveis destinadas a evitar que, verificada uma situação de conflito de interesses, os interesses dos clientes sejam prejudicados.
2. Caso verifiquem, com um grau de certeza razoável, que os mecanismos organizacionais e administrativos adoptados são insuficientes para evitar riscos de prejuízo para os interesses do cliente, os agentes bancários devem, em momento prévio ao da prestação de serviços de intermediação de crédito, prestar-lhe informação clara e precisa sobre a origem e a natureza dos conflitos de interesses em causa e sobre as medidas adoptadas para mitigar os riscos identificados.

Artigo 31.º

(Informação Relativa à Actividade de Intermediação de Crédito)

1. Os agentes bancários estão obrigados a disponibilizar no interior dos estabelecimentos abertos ao público, em local bem visível e de acesso directo, a seguinte informação:
 - a) Os elementos de identificação, designadamente nome, sede social e número de registo da actividade de intermediação crédito;
 - b) Os respectivos contactos para efeitos do exercício da actividade;
 - c) A indicação de que se encontram registados junto do Banco Nacional de Angola, o respectivo número de registo e os meios ao dispor do cliente para verificar esse registo; e,
 - d) A referência ao facto de lhes estar vedado receber ou entregar quaisquer valores relacionados com a formação, a execução e o cumprimento antecipado dos contratos de crédito, nos termos do artigo 26.º do presente Aviso.
2. No exterior dos estabelecimentos abertos ao público, os agentes bancários devem, de forma bem visível e legível, indicar o seu nome, firma ou denominação.
3. Os elementos de informação referidos no número 1 do presente artigo devem ser disponibilizados nos sítios de *Internet* dos agentes bancários, em local bem visível, de acesso directo e de forma facilmente identificável, sem necessidade de registo prévio pelos interessados.
4. Os agentes bancários, devem apresentar os elementos referidos nas alíneas a), b) e c) do número 1 do presente artigo, nos documentos dirigidos aos clientes no âmbito da prestação de serviços de intermediação de crédito.

Artigo 32.º

(Informação Prévia à Prestação de Serviços)

1. Em momento anterior ao início da prestação de serviços de intermediação de crédito, os agentes bancários disponibilizam ao cliente um documento, em papel ou noutro suporte duradouro, em que, para além da informação prevista número 1 do artigo anterior, sejam especificados os seguintes elementos:

- a) Os procedimentos que devem ser observados na apresentação de reclamações junto dos agentes bancários;
 - b) Os meios ao dispor do cliente para a apresentação de reclamações junto do Banco Nacional de Angola; e,
 - c) Os meios de resolução alternativa de litígios a que o agente bancário aderiu, se aplicável.
2. Compete aos agentes bancários a prova do cumprimento dos deveres previstos nos números anteriores.

Artigo 33.º
(Requisitos da Informação)

A informação que os agentes bancários estão obrigados a prestar aos clientes, nos termos previstos no presente Diploma, deve ser completa, verdadeira, actual, clara e objectiva, devendo ainda ser fornecida nos suportes previstos, de forma legível e a título gratuito.

Artigo 34.º
(Remuneração)

1. No exercício da actividade de intermediação de crédito, os agentes bancários apenas são remunerados pelos mutuantes, não podendo receber quaisquer valores dos clientes, designadamente a título de retribuição, comissão ou despesa.
2. Os mutuantes devem assegurar que a remuneração dos agentes bancários não põe em causa o cumprimento dos deveres de conduta estabelecidos no artigo 22.º do presente Aviso.

Artigo 35.º
(Contrato de Intermediação de Crédito)

1. A prestação dos serviços de intermediação de crédito por agentes bancários deve ser precedida da celebração de contrato de intermediação de crédito com o cliente.
2. O contrato de intermediação de crédito por agentes bancários deve especificar:
 - a) Os elementos previstos no n.º 1 do artigo 5.º do presente Aviso;
 - b) A identificação da operação de crédito objecto da sua intervenção;
 - c) A identificação e caracterização dos serviços a prestar pelo Intermediário

- de Crédito;
- d) O número mínimo de propostas a apresentar ao cliente; e,
 - e) O direito do cliente a resolver o contrato de intermediação, sem causa justificativa, no prazo de três dias contados a partir da data em que o mesmo foi celebrado.
3. O contrato de intermediação de crédito deve ser exarado em papel ou noutro suporte duradouro, em condições de inteira legibilidade, devendo ser entregue um exemplar do mesmo a todos os contratantes.

Artigo 36.º

(Prestação de Informação ao Banco Nacional de Angola)

A Instituição Contratante deve prestar informação ao Banco Nacional de Angola relativa aos clientes registados pelo agente bancário e agente de pagamento, nos termos a definir em normativo específico.

CAPÍTULO VII

Disposições Finais

Artigo 37.º

(Regime Sancionatório)

A violação do disposto no presente Aviso é punível nos termos da Lei n.º 14/2021, de 19 de Maio, Lei do Regime Geral das Instituições Financeiras.

Artigo 38.º

(Norma Revogatória)

Fica revogado o Aviso n.º 07/2020, de 02 de Abril e toda regulamentação que contrarie o disposto no presente Aviso.

Artigo 39.º

(Dúvidas e Omissões)

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

Artigo 40.º

(Entrada em Vigor)

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

PUBLIQUE-SE.

Luanda, aos 09 de Agosto de 2021.

O GOVERNADOR

JOSÉ DE LIMA MASSANO

DRAFT