

*Banco de Moçambique*

*Governador*

**AVISO N.º 13/GBM/2017**

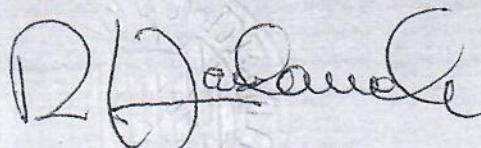
**Maputo, 08 de Junho de 2017**

**ASSUNTO: Regime de Comissões e Encargos Relativos a Serviços Financeiros e Respectiva Nomenclatura**

A Estratégia para o Desenvolvimento do Sector Financeiro (2013-2022) elege como um dos seus objectivos estratégicos a melhoria do acesso aos serviços financeiros e o apoio ao crescimento inclusivo. Com efeito, a promoção da inclusão financeira passa, entre outras acções, pela redução dos custos (comissões e encargos) para os utilizadores dos serviços financeiros, bem como pela promoção da educação financeira.

Assim, havendo necessidade de (i) ajustar o regime de serviços financeiros gratuitos, (ii) estabelecer uma nomenclatura comum dos serviços financeiros e (iii) reforçar os deveres de informação das instituições de crédito e sociedades financeiras, de modo a permitir aos clientes a comparação das comissões e encargos pelos serviços prestados e respectivas condições, bem como promover a transparência e a concorrência no sistema financeiro, o Banco de Moçambique, no uso das competências que lhe são conferidas pelo artigo 44 e pelo n.º 4 do artigo 45 da Lei n.º 15/99, de 1 de Novembro, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 9/2004, de 21 de Julho – Lei das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, bem assim pela alínea d) do n.º 2 do artigo 37 da Lei n.º 1/92, de 3 de Janeiro – Lei Orgânica do Banco de Moçambique, determina:

1. É aprovado o Regime de Comissões e Encargos relativos a Serviços Financeiros e respectiva Nomenclatura, em anexo ao presente Aviso, dele fazendo parte integrante.
2. O presente Aviso entra em vigor na data da sua publicação e revoga o Aviso n.º 5/GBM/2009, de 10 de Junho.



**Rogério Lucas Zandamela**  
**Governador**



*Banco de Moçambique*  
*Governador*

## **REGIME DE COMISSÕES E ENCARGOS RELATIVOS A SERVIÇOS FINANCEIROS E RESPECTIVA NOMENCLATURA**

### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

##### **Artigo 1**

##### **Objecto**

O presente Aviso estabelece:

- a) O regime jurídico das comissões e encargos pela prestação de serviços financeiros, incluindo a respectiva nomenclatura comum;
- b) Os serviços financeiros gratuitos;
- c) Os requisitos a observar pelas instituições de crédito e sociedades financeiras na divulgação ao público das comissões, encargos e demais condições de prestação de serviços financeiros.

##### **Artigo 2**

##### **Âmbito de aplicação**

1. O presente Aviso aplica-se às instituições de crédito e sociedades financeiras, doravante designadas por instituições, atendendo ao tipo de serviços que prestam.
2. Estão igualmente sujeitos ao presente Aviso os prestadores de serviços de pagamento e outras entidades que vierem a ser autorizadas, nos termos da legislação aplicável.



**Artigo 3**  
**Definições**

Para efeitos do presente Aviso, considera-se:

- a) Agente económico: a pessoa singular ou colectiva que exerça uma actividade económica;
- b) Atendimento de reclamações: o tratamento dado pelas instituições de crédito e sociedades financeiras, pelos prestadores de serviços de pagamento ou pelo Banco de Moçambique às reclamações recebidas do público, nos termos da legislação aplicável;
- c) ATM (*Automated Teller Machine*): o caixa automático que permite realizar operações bancárias com recurso a cartões bancários e outras formas aplicáveis, conforme a alínea a) do artigo 3 do Aviso n.º 1/GBM/2014, de 4 de Junho – Regulamento de Cartões Bancários;
- d) Cliente: a pessoa à qual seja prestado um determinado serviço financeiro;
- e) Comissões: os valores cobrados aos clientes pelas instituições de crédito, sociedades financeiras e prestadores de serviços de pagamento como retribuição pelos serviços prestados ou produtos fornecidos, no âmbito das suas actividades;
- f) Encargos: os valores devidos às entidades públicas e privadas, nomeadamente impostos, taxas e demais contraprestações fixadas por lei ou contrato de prestação de serviços e fornecimento de bens, cobrados aos clientes pelas instituições de crédito, sociedades financeiras e prestadores de serviços de pagamento;
- g) Instituições de crédito: as empresas previstas nas alíneas a) a h) do artigo 3 da Lei n.º 15/99, de 1 de Novembro, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 9/2004, de 21 de Julho – Lei das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, cuja actividade consista em receber do público depósitos ou outros fundos reembolsáveis, quando o regime jurídico da respectiva espécie expressamente o permita, a fim de os aplicarem por conta própria mediante a concessão de crédito;



- h) Meio de comunicação à distância: qualquer meio de comunicação que possa ser utilizado para a celebração de contrato de fornecimento de produtos e prestação de serviços de pagamento electrónico e/ou para a realização de operações bancárias sem a presença física simultânea da instituição de crédito, sociedade financeira ou prestador de serviços de pagamento e do utilizador do produto ou serviço de pagamento electrónico, nomeadamente canal de pagamento, na acepção dada pela alínea e) do artigo 3 do Aviso n.º 2/GBM/2014, de 31 de Dezembro – Regulamento sobre Procedimentos de Disponibilização de Produtos e Serviços de Pagamento Electrónico;
- i) POS (*Point of Sale*): o terminal de pagamento automático que permite a utilização de cartões bancários para efectuar pagamentos ou outras operações bancárias aplicáveis, conforme a alínea s) do artigo 3 do Aviso n.º 1/GBM/2014, de 4 de Junho;
- j) Preçário completo: o conjunto de informações relativas à totalidade das comissões e encargos disponibilizado ao público pelas instituições de crédito, sociedades financeiras e prestadores de serviços de pagamento;
- k) Preçário simplificado: o conjunto de informações relativas a parte das comissões e encargos constantes do preçário completo disponibilizado ao público pelas instituições de crédito, sociedades financeiras e prestadores de serviços de pagamento;
- l) Prestador de serviço de pagamento: instituição autorizada, nos termos da lei, a prestar serviço de pagamento, conforme a alínea s) do glossário anexo à Lei n.º 2/2008, de 27 de Fevereiro – Lei do Sistema Nacional de Pagamentos;
- m) Publicidade enganosa: a prestação ou omissão de qualquer informação que por qualquer forma, incluindo a sua apresentação, e devido ao carácter enganador, induza ou seja susceptível de induzir em erro os seus destinatários ou possa prejudicar um concorrente;
- n) Serviços financeiros: todos os serviços prestados pelas instituições de crédito e sociedades financeiras, qualquer que seja a natureza, cuja nomenclatura consta do anexo ao presente Aviso;
- o) Serviços financeiros gratuitos: o conjunto de serviços financeiros sobre os quais é vedada a cobrança de comissões às pessoas singulares e às sociedades unipessoais;



- p) Sociedades financeiras: as empresas que não sejam instituições de crédito e cuja actividade principal consista em exercer uma ou mais das actividades referidas nas alíneas b) e g) do n.º 1 do artigo 4 da Lei das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras.

## **CAPÍTULO II**

### **COMISSÕES, ENCARGOS E RESPECTIVA NOMENCLATURA**

#### **Artigo 4**

#### **Preçário**

1. As instituições devem dispor de um preçário simplificado e outro completo, com informação verdadeira, objectiva, actualizada e expressa em linguagem clara.
2. O Banco de Moçambique define, por Circular, os modelos de preçário simplificado e completo, e as respectivas instruções de preenchimento.

#### **Artigo 5**

#### **Previsibilidade**

1. A cobrança de comissões e encargos decorrentes da prestação de serviços financeiros pelas instituições deve estar prevista no contrato firmado entre a instituição e o cliente, ou deve o serviço ter sido previamente autorizado ou solicitado pelo cliente em documento equivalente ao referido contrato, que pode ser um impresso próprio da instituição, feito de acordo com o tipo de operação.
2. As instituições só podem cobrar aos seus clientes comissões e encargos que estejam expressamente previstos no preçário que disponibilizam ao público, nos termos do presente Aviso, sem prejuízo da liberdade de negociação do referido preçário entre as partes, de que resulte maior benefício para o cliente.



**Artigo 6**  
**Nomenclatura comum de comissões e encargos**

1. As instituições devem adoptar uma nomenclatura comum relativamente a todas as comissões e encargos cobrados pelos serviços financeiros prestados ou produtos financeiros fornecidos aos clientes, de conformidade com os modelos de preçários constantes da Circular emitida pelo Banco de Moçambique.
2. É proibido às instituições atribuírem:
  - a) Designações de serviços financeiros diferentes das constantes da nomenclatura definida pelo Banco de Moçambique e referida no número anterior; e
  - b) Características diferentes aos serviços financeiros que resultem em condições mais restritivas para a sua utilização ou que sejam contrárias às estabelecidas no presente Aviso.

**Artigo 7**  
**Serviços financeiros gratuitos**

1. São serviços financeiros gratuitos:
  - a) Relativamente à conta de depósito:
    - (i) Abertura de conta bancária ou constituição de depósito bancário;
    - (ii) Manutenção da conta bancária;
    - (iii) Inactividade de conta bancária por um período de 12 meses;
    - (iv) Inobservância de saldo mínimo em contas de depósito à ordem;
    - (v) Fornecimento de um extracto de conta de depósito uma vez por mês, referente aos últimos trinta dias, contados da data da solicitação;
    - (vi) Encerramento de conta bancária;



— Banco de Moçambique —

Governador

- (vii) Consulta de saldo, quatro vezes por mês, no balcão;
  - (viii) Consulta de movimentos, quatro vezes por mês, no balcão.
- b) Relativamente a depósitos e levantamentos:
- (i) Depósito de numerário, em moeda nacional e estrangeira;
  - (ii) Depósitos de cheque, em moeda nacional e estrangeira; e
  - (iii) Levantamento de numerário, em moeda nacional, no balcão.
- c) Relativamente a cartões bancários:
- (i) Primeira emissão normal de cartão de débito; e
  - (ii) Alerta por mensagens, dentro do país.
- d) Relativamente a operações efectuadas em ATM, *internet banking*, *mobile banking*, POS e demais canais electrónicos:
- (i) Consulta de saldos, sem impressão;
  - (ii) Consulta de NIB ou IBAN, sem impressão;
  - (iii) Consulta de extractos, mini-extractos e movimentos, sem impressão, em ATM e POS;
  - (iv) Primeiras quatro impressões, por mês, do saldo em ATM e POS;
  - (v) Primeiras quatro impressões, por mês, de movimentos em ATM;
  - (vi) Primeiras quatro impressões, por mês, de extractos e mini-extractos em ATM e POS;
  - (vii) Primeiros quatro levantamentos, por mês, em ATM;



— Banco de Moçambique —

Governador

(viii) Primeiras quatro alterações de PIN por mês.

- e) Relativamente ao POS e outros meios electrónicos: utilização de cartão bancário no pagamento de bens e serviços.
- f) Relativamente a cheques:
  - (i) Levantamento de moeda nacional com cheque normal no balcão da agência bancária;
  - (ii) Devolução ao beneficiário de cheque que não reúna as condições para o seu pagamento; e
  - (iii) Cancelamento ou revogação de cheque.
- g) Relativamente a transferências entre contas da mesma instituição:
  - (i) Realização de duas transferências, por mês, em balcão e em ATM; e
  - (ii) Realização de uma transferência por dia, por meio de *internet banking*, *mobile banking* e demais canais electrónicos.
- h) Relativamente a débitos directos e instruções permanentes: pedido ou autorização para a realização de débitos directos ou instruções permanentes.
- i) Relativamente a moeda electrónica:
  - (i) Abertura de conta;
  - (ii) Emissão de moeda electrónica;
  - (iii) Alteração do PIN;
  - (iv) Manutenção de conta;
  - (v) Encerramento da conta;
  - (vi) Consulta de saldo, uma vez ao dia;



— Banco de Moçambique —

Governador

- (vii) Primeira consulta de movimentos por dia;
  - (viii) Inactividade de conta, quando esta apresente saldo inferior a 20,00 MT por um período de até 6 meses.
- j) Relativamente a operações de crédito:
- (i) A simulação de crédito; e
  - (ii) A informação pré-contratual sobre as condições aprovadas.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, as instituições podem, querendo, prestar outros serviços financeiros a título gratuito.
3. A relação dos serviços financeiros gratuitos previstos no n.º 1 do presente artigo pode, quando a situação o justifique, ser objecto de actualização pelo Banco de Moçambique.

**Artigo 8**

**Proibição de cobrança de comissões por mecanismos diversos**

As instituições ficam proibidas de parametrizar as aplicações informáticas de modo a cobrar comissões não previstas por mecanismos diversos, nomeadamente:

- a) Automatizar a impressão de consultas de movimentos ou saldos de conta de depósito, que conduzam à cobrança de comissões em ATM e POS;
- b) Impedir a simples visualização de saldos e/ou de outros serviços gratuitos em ecrãs de ATM e POS.

**Artigo 9**

**Cobrança de comissões, encargos e valores adicionais pela utilização de POS**

1. As instituições devem assegurar que os agentes económicos contratantes de POS:
- a) Não cobrem valores adicionais aos preços efectivos de bens e serviços pagos pelos clientes pela utilização de cartões bancários em POS;



*Banco de Moçambique*  
*Governador*

- b) Não cobrem comissões pelos serviços financeiros gratuitos disponibilizados através de POS.
2. As instituições devem, igualmente, fornecer e assegurar que os agentes económicos afixem e mantenham nos seus estabelecimentos, em local bem visível e de acesso directo aos clientes, informações sobre:
- a) A gratuidade da utilização de cartões bancários em POS;
  - b) Os logótipos das marcas de cartões bancários aceites para a realização de operações em POS.
3. Em caso de violação do disposto nos números anteriores pelos agentes económicos, as instituições devem:
- a) Adverti-los por escrito, com acusado de recepção, para cessarem imediatamente a referida prática;
  - b) Rescindir o contrato de utilização e retirar o POS se, após a advertência, não cessar a cobrança de comissões, encargos ou valores adicionais; e
  - c) Comunicar os factos referidos na alínea anterior ao Banco de Moçambique, através do endereço electrónico “RegimeDeComissões@bancomoc.mz”.
4. As instituições comunicam ao Banco de Moçambique, no prazo e na forma que este determinar, todos os casos de incumprimento pelos agentes económicos.
5. O Banco de Moçambique regista numa base de dados as situações de incumprimento comunicadas nos termos do número anterior.

RL7



**Artigo 10**

**Contratação de POS e demais canais electrónicos**

1. A utilização de POS e demais canais electrónicos pelos agentes económicos está sujeita à celebração de contrato escrito, podendo este revestir a forma de contrato de adesão.
2. Sem prejuízo do disposto no artigo 9 do presente Aviso, o contrato a que se refere o número anterior deve conter, no mínimo, as condições gerais de contratação e utilização do POS, estabelecidas pelo Banco de Moçambique.
3. O Banco de Moçambique fixa por Circular as condições gerais de contratação e utilização do POS.

**CAPÍTULO III**

**DEVERES DE INFORMAÇÃO**

**Artigo 11**

**Dever de informação em geral**

1. As instituições e os prestadores de serviços de pagamento devem fornecer, com clareza, informações relativamente a todos os serviços financeiros disponibilizados ao público, incluindo os gratuitos, designadamente as suas características, as condições gerais de acesso aos mesmos, os benefícios, as comissões e encargos aplicáveis, bem como os riscos associados.
2. As informações referidas no número anterior, incluindo os esclarecimentos relacionados com os serviços financeiros solicitados pelo cliente, devem ser prestadas previamente à contratação dos referidos serviços ou no momento da sua prestação efectiva.
3. As instituições e os prestadores de serviços de pagamento devem, sempre que efectuem alterações às comissões e condições no âmbito dos contratos celebrados com os clientes, comunicar aos respectivos clientes o conteúdo dessas alterações, com a antecedência mínima de 15 dias relativamente à data pretendida para a sua aplicação.



#### Artigo 12

##### Dever de informação nos meios de comunicação à distância

1. As instituições que prestem serviços financeiros através de meios de comunicação à distância, nomeadamente *internet banking*, telemóvel e ATM, devem assegurar que os clientes possam, antes da sua utilização, consultar no ecrã as comissões, os encargos e as respectivas condições gerais de utilização, no meio onde seja aplicável, bem como ter a opção de aceitar ou cancelar a continuidade da sua utilização sem necessidade de indicação do motivo.
2. O cliente que, através de meios de comunicação à distância, tenha aderido a um serviço financeiro ou o tenha solicitado, pode, a qualquer momento, exigir que lhe sejam fornecidas por escrito, pela instituição, as respectivas condições gerais de utilização.

#### Artigo 13

##### Gratuidade da prestação de informação e dos serviços de tratamento de reclamações

É proibido, às instituições, cobrar comissões pelo cumprimento do dever de informação, nomeadamente:

- a) Prestação de quaisquer informações ao cliente ou ao público;
- b) Atendimento de reclamações ou pedidos de informação; e
- c) Fornecimento de impressos de reclamações ou de pedidos de informações diversas.

#### Artigo 14

##### Dever de divulgação

1. As instituições devem manter, permanentemente, em todas as suas agências e locais de atendimento público, em lugar bem visível e de acesso directo, nomeadamente em dispositivo de consulta fácil em papel ou em tela electrónica, o preçário simplificado.
2. As instituições devem manter igualmente disponível o preçário completo para consulta em todas as agências e locais de atendimento público.



— Banco de Moçambique —  
Governador

3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, as instituições que possuam páginas na *internet* devem disponibilizar o preçário simplificado e uma hiperligação para aceder ao preçário completo, bem como as condições gerais de acesso, em local bem visível, de acesso directo e facilmente identificável, sem necessidade de registo prévio para consulta pelos interessados.
4. As instituições ficam igualmente obrigadas a publicar o preçário simplificado, na primeira quinzena do mês de Abril, num dos jornais de maior circulação no país.
5. As alterações dos preçários referidos nos números anteriores devem ser divulgadas no prazo de 15 dias de calendário a contar da data do pronunciamento do Banco de Moçambique, nos termos do artigo 15 do presente Aviso.
6. O preçário completo e actualizado é também divulgado na página do Banco de Moçambique, sendo as instituições responsáveis, perante o Banco de Moçambique e perante terceiros, pela veracidade e actualidade da informação dele constante.
7. O Banco de Moçambique estabelece por Circular os procedimentos para a divulgação da informação referida no número anterior.

**Artigo 15**  
**Dever de comunicação ao Banco de Moçambique**

1. Sempre que pretendam introduzir novos serviços financeiros e as respectivas comissões e encargos, ou efectuar alterações aos preçários, as instituições devem comunicar previamente o facto ao Banco de Moçambique.
2. A comunicação referida no número anterior deve ser instruída com os documentos que fundamentem a proposta de novos serviços financeiros, comissões e encargos, incluindo a demonstração dos critérios usados na determinação dos valores.
3. O Banco de Moçambique pronuncia-se, no prazo de 15 dias de calendário, a contar da data da recepção da comunicação da proposta de introdução dos novos serviços, comissões e encargos, sempre que houver inconsistência entre a proposta de introdução de novos serviços, comissões e encargos e os fundamentos apresentados.



**Artigo 16**

**Publicidade das comissões, encargos e serviços financeiros**

1. Todas as acções publicitárias feitas pelas instituições, seja qual for a sua natureza, devem ser elaboradas de acordo com os princípios gerais de licitude, veracidade, objectividade e clareza, não devendo induzir o público em erro.
2. A promoção de publicidade enganosa pelas instituições, sobre as comissões e encargos e serviços financeiros que ofereçam ao público, é proibida e passível de sanção, nos termos da legislação aplicável.

**CAPÍTULO IV**

**DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS E FINAIS**

**Artigo 17**

**Prazo de adequação**

As instituições devem, no prazo de 90 dias, a contar da data da entrada em vigor do presente Aviso:

- a) Ajustar as designações de comissões e encargos pela prestação de serviços financeiros ao público à nomenclatura comum definida pelo Banco de Moçambique;
- b) Conformar os seus actos, procedimentos e aplicações informáticas às disposições constantes do presente Aviso.

**Artigo 18**

**Regime sancionatório**

A violação do disposto no presente Aviso constitui contravenção punível nos termos da Lei das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras e demais legislação aplicável.

**Artigo 19**

**Esclarecimento de dúvidas**

As dúvidas que surgirem na interpretação e aplicação do presente Aviso deverão ser submetidas ao Departamento de Sistemas de Pagamento do Banco de Moçambique.