



# BOLETIM DA REPÚBLICA

PUBLICAÇÃO OFICIAL DA REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE

IMPRESA NACIONAL DE MOÇAMBIQUE, E.P.

ARTIGO 3

## AVISO

A matéria a publicar no «Boletim da República» deve ser remetida em cópia devidamente autenticada, uma por cada assunto, donde conste, além das indicações necessárias para esse efeito, o averbamento seguinte, assinado e autenticado: **Para publicação no «Boletim da República».**

## SUMÁRIO

Banco de Moçambique:

Aviso n.º 3/GBM/2015:

Concernente ao Regime de Acesso e Exercício de Actividade de Agentes Bancários.

## BANCO DE MOÇAMBIQUE

Aviso n.º 3/GBM/2015

de 4 de Maio

Mostrando-se necessário estabelecer regras relativas à prestação de serviços financeiros, através de agentes bancários, com o objectivo de assegurar uma maior abrangência de serviços financeiros à população, sobretudo das zonas rurais, o Banco de Moçambique, no uso da competência que lhe é conferida pelo n.º 4 do artigo 10 do Regulamento da Lei das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, aprovado pelo Decreto n.º 56/2004, de 10 de Dezembro, com as alterações introduzidas pelo Decreto n.º 30/2014, de 5 de Junho, determina:

### CAPÍTULO I

#### Disposições gerais

ARTIGO 1

#### Objecto

O presente Aviso estabelece os termos e as condições em que os bancos e microbancos podem estender a sua actividade, através da contratação de agentes bancários.

ARTIGO 2

#### Âmbito de Aplicação

Este Aviso aplica-se aos bancos e microbancos que pretendam estender a sua actividade, através da contratação de agentes bancários no território Nacional.

#### Definições

Para efeitos do presente Aviso, entende-se por:

- a) Agente bancário: a entidade que, paralelamente à sua actividade principal, exerce uma ou mais actividades referidas no artigo 6 do presente Aviso, em nome e em representação dos bancos e/ou microbancos;
- b) Banco: a instituição de crédito que tem por objecto o exercício das actividades bancárias previstas nas alíneas a) a m) do n.º 1 do artigo 4 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;
- c) Cooperativa de crédito: a espécie de instituição de crédito constituída sob a forma de sociedade cooperativa, cuja actividade é desenvolvida ao serviço exclusivo dos seus sócios, na acepção dada pela alínea f) do n.º 2 do artigo 2 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;
- d) Crédito do tipo 4: o crédito concedido por uma instituição de crédito que se encontra vencido há mais 3 meses;
- e) Crédito do tipo 5: o crédito concedido por uma instituição de crédito que tenha sido abatido ao activo da instituição mutuante;
- f) Empresários comerciais: as pessoas singulares ou colectivas que, em seu nome, por si ou por intermédio de terceiros, exercem uma empresa comercial, bem como as sociedades comerciais, na acepção dada pelo artigo 2 do Decreto-Lei n.º 2/2005, de 27 de Fevereiro – Código Comercial;
- g) Instituição contratante: a instituição de crédito da espécie banco ou microbanco que contrata um agente bancário;
- h) Instituição de moeda electrónica: a espécie de instituição de crédito que tem por objecto principal a emissão de meios de pagamentos sob a forma de moeda electrónica, nos termos da legislação aplicável, na acepção dada pela alínea i), do n.º 2 do artigo 2 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; e
- i) Microbanco: a instituição de crédito que tem por objecto o exercício da actividade bancária restrita, operando nomeadamente em microfinanças, nos termos definidos na legislação aplicável, na acepção dada pela alínea j), do n.º 2 do artigo 2 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.

## CAPÍTULO II

**Acesso e condições gerais da actividade de agentes bancários**

## ARTIGO 4

**Responsabilidade**

1. O agente bancário actua por conta e sob orientação da instituição contratante, sendo esta responsável pela totalidade dos seus actos, no âmbito do exercício das actividades para as quais tenha sido contratado.

2. 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.

## ARTIGO 5

**Entidades elegíveis**

1. A instituição contratante pode contratar para exercer a actividade de agente bancário, pessoas singulares ou colectivas, públicas ou privadas, que estejam devidamente autorizadas a exercer a sua actividade principal, se aplicável, nomeadamente:

- a) Empresários comerciais;
- b) Serviços de registo ou de notariado;
- c) Instituições de ensino público;
- d) Empresas públicas;
- e) Operadores de telefonia fixa e móvel;
- f) Operadores do sector postal; ou
- g) Cooperativas de crédito;
- h) Instituições de moeda electrónica;
- i) Outras entidades que o Banco de Moçambique, pontualmente, vier a autorizar.

2. As instituições contratantes estão dispensadas de exigir às cooperativas de crédito e às instituições de moeda electrónica a observância das condições estabelecidas no artigo 9 do presente Aviso, com a excepção das constantes na alínea b) do n.º 1 bem assim nas alíneas e) e g) do n.º 3 do mesmo artigo.

3. Não são elegíveis a agentes bancários:

- a) As entidades que desenvolvam actividades ilegais ou proibidas, bem como actividades ligadas a jogos de fortuna e azar;
- b) Entidades cujo órgão de administração ou equiparado integre membros abrangidos pelo disposto no n.º 2 do artigo 9 do presente Aviso;
- c) Entidades cujo objecto exclusivo ou principal seja a prestação de serviços de agente bancário ou cujo controlo societário seja exercido pela instituição contratante ou que estejam em relação de controlo por uma entidade comum; e
- d) Entidades cujo controlo societário, directa ou indirectamente, seja exercido por um administrador de quaisquer sociedades que estejam na relação de grupo com a instituição contratante.

## ARTIGO 6

**Actividades dos agentes bancários**

1. Os agentes bancários só podem realizar as seguintes actividades:

- a) Depósito e levantamento de numerário, nos limites estabelecidos pela instituição contratante;
- b) Transferências bancárias;
- c) Desembolso e recebimento de reembolsos de créditos aprovados pela instituição contratante;
- d) Pagamentos de serviços prestados por terceiros;

- e) Fornecimento de saldo da conta bancária;
- f) Fornecimento de mini-extracto de conta;
- g) Recepção e encaminhamento de pedidos de abertura, bloqueio e encerramento de contas de depósito nas instituições contratantes;
- h) Recepção e encaminhamento de propostas referentes a operações de crédito da instituição contratante;
- i) Recebimentos e encaminhamento de pedidos de emissão e substituição de cartões de débito, de crédito e pré-pagos; e
- j) Outras que o Banco de Moçambique, caso a caso, vier a autorizar.

2. Os limites a que se refere a alínea a) do número anterior devem ser estabelecidos tendo em conta o perfil de risco associado ao volume das transacções e as condições de segurança do agente bancário.

3. As entidades indicadas nas alíneas b), c) e d) do n.º 1 do artigo 5 somente podem realizar as actividades constantes das alíneas e), f), g), h), i) e j) do n.º 1 deste artigo.

## ARTIGO 7

**Tecnologia utilizada, apoio e acompanhamento das actividades dos agentes bancários**

1. A instituição contratante deve assegurar que as transacções realizadas pelos agentes bancários ocorram em tempo real e sejam realizadas dentro do estabelecimento do agente bancário.

2. Sem prejuízo de recurso a outras tecnologias e/ou canais de pagamento, a instituição contratante deve disponibilizar ao agente bancário terminal de pagamento automático (POS), onde seja aplicável, para a realização de actividades indicadas no artigo 6.

3. A instituição contratante pode disponibilizar ao agente bancário caixa automático (ATM), desde que sejam observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Contrato específico entre as partes;
- b) Condições de segurança e protecção de ATM, que garantam o seu adequado funcionamento e utilização pelos utentes; e
- c) Capacidade de o agente bancário executar serviços de apoio ao terminal.

4. A instituição contratante deve designar a agência bancária de apoio e acompanhamento das actividades mais próxima do agente bancário.

## CAPÍTULO III

**Contratação de agentes bancários**

## ARTIGO 8

**Normas relativas a utilização de agentes bancários**

A instituição contratante deve assegurar que a realização de actividades financeiras, através de agentes bancários obedeça às normas e políticas internas aprovadas pelo órgão de administração ou equiparado da instituição contratante, contendo, no mínimo, procedimentos relativos a:

- a) Deveres de identificação e verificação de agentes bancários;
- b) Prestação de serviços, através de agentes bancários, bem como a descrição das tecnologias a serem usadas; e

- c) Acções de formação a ministrar antes do início da realização de actividades de agentes bancários, compreendendo, nomeadamente, matérias sobre:
- (i) Identificação e verificação dos clientes pelos agentes bancários, nos termos da legislação aplicável;
  - (ii) Operações inerentes às actividades referidas no artigo 6;
  - (iii) Sigilo bancário;
  - (iv) Mecanismos de detecção de fraudes, incluindo a identificação de notas e moedas contrafeitas e falsas, bem assim os procedimentos de prevenção e combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo;
  - (v) Realização de operações, diagnóstico e resolução de falhas de processamento de operações; e
  - (vi) Tratamento de reclamações.

#### ARTIGO 9

##### **Critérios de avaliação de agentes bancários**

1. A instituição contratante deve, previamente à contratação, proceder à avaliação da entidade a contratar como agente bancário, para assegurar a observância, no mínimo, das seguintes condições:

- a) Estar a exercer uma actividade económica e possuir um estabelecimento estável;
- b) Não possuir, nos últimos seis meses, crédito do tipo 4 ou 5, nem constar do cadastro de emitentes de cheques sem provisão;
- c) Possuir instalações físicas adequadas e recursos humanos capazes de assegurar a prestação de serviços com segurança e eficiência; e
- d) Idoneidade dos proprietários, gerentes, sócios e membros dos órgãos sociais de entidades elegíveis a agentes bancários.

2. Entre outras circunstâncias atendíveis e para efeitos do disposto na alínea *d*) do número anterior, considera-se indiciador de falta de idoneidade, o facto de a pessoa ter sido:

- a) Declarada, por sentença nacional ou estrangeira, falida ou insolvente ou responsável por falência ou insolvência da empresa por ela dominada ou de que ela tenha sido administradora, directora ou gerente;
- b) Condenada, no País ou no estrangeiro, por crimes de falência dolosa, falência por negligência, falsificação, furto, roubo, burla por defraudação, extorsão, abuso de confiança, usura, fraude cambial e emissão de cheques sem provisão, tráfico de drogas, branqueamento de capitais e outros crimes de natureza económica;
- c) Administradora, directora ou gerente de empresa, no País ou no estrangeiro, cuja falência ou insolvência tenha sido prevenida, suspensa ou evitada por providências de saneamento ou outros meios preventivos ou suspensivos, desde que seja reconhecida pelas autoridades competentes a sua responsabilidade por essa situação;
- d) Condenada, no País ou no estrangeiro, pela prática de infracções às regras legais ou regulamentares que regem a actividade das instituições de crédito e sociedades financeiras, a actividade seguradora e o mercado de valores mobiliários, quando a gravidade ou reincidência dessas infracções o justifique.

3. A entidade que pretenda ser contratada como agente bancário deve fornecer à instituição contratante, no mínimo, a seguinte informação:

- a) Denominação ou firma;
- b) Certidão de registo de entidades legais ou outro documento equiparado;
- c) Alvará, licença de actividades válida ou documento equiparado emitido por entidade competente;
- d) Demonstrações financeiras auditadas do exercício económico anterior, conforme seja aplicável;
- e) Certidão de quitação emitida pela respectiva Direcção da Área ou repartição fiscal;
- f) Certificado de registo criminal das pessoas indicadas na alínea *d*) do n.º 1 deste artigo;
- g) Endereço e elementos de contacto; e
- h) Prova de posse de recursos financeiros ou fundos para assegurar as actividades de agente bancário, sobretudo os depósitos e levantamentos em numerário, conforme seja aplicável.

4. Os órgãos e instituições da administração pública, nomeadamente os serviços de registo ou de notariado, as instituições de ensino público e as empresas públicas estão isentos do cumprimento dos critérios estabelecidos nas alíneas *a*), *b*) e *d*) do n.º 1 e alíneas *d*), *f*) e *h*) do n.º 3 do presente artigo.

#### ARTIGO 10

##### **Cláusulas mínimas do contrato**

1. A realização, pelos agentes bancários, das actividades previstas no artigo 6 deste Aviso, deve ser mediante a celebração de um contrato escrito 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 pelo agente bancário;
- b) Os direitos e obrigações das partes;
- c) A remuneração do agente bancário, incluindo as respectivas condições de fixação acordadas;
- d) O número de conta do agente bancário domiciliada na instituição contratante usada para pagamento da remuneração pelos serviços prestados;
- e) A menção de que a prestação de serviços pelos agentes bancários fica sujeita às normas do presente Aviso e demais legislação aplicável às instituições contratantes, bem assim a referência de que ao Banco de Moçambique deve ser facultado o acesso total e tempestivo aos sistemas de controlo interno, documentos, relatórios, arquivos e aos colaboradores dos agentes bancários, sempre que necessário;
- f) A menção de que o proprietário, gerente, administrador, sócio ou equiparado do agente bancário não deve desempenhar funções de gestão, tomar decisões de gestão ou agir ou aparentar agir em moldes equivalentes aos de um membro de gestão ou de colaborador da instituição contratante;
- g) A obrigação de o agente 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;
- h) A menção de que toda a informação e dados recolhidos pelos agentes bancários sobre os serviços prestados, relativos aos clientes e/ou à instituição contratante, é propriedade da instituição contratante e que a esta devem ser fornecidas cópias da respectiva documentação que julgar necessário;

- i) A obrigação de a instituição contratante assegurar a recolha, no estabelecimento do agente bancário, de documentos comprovativos de transacções realizadas e numerário em excesso, num prazo razoável, atendendo ao perfil de risco e localização do agente bancário e ao volume de transacções realizadas;
- j) A especificação de que os agentes bancários e seus colaboradores estão vinculados ao dever de segredo estabelecido na lei, relativamente às operações realizadas com clientes em nome da instituição contratante;
- k) Os limites adequados do montante, em numerário, a ser mantido pelos agentes bancários, bem assim os limites de pagamentos e recebimentos por cliente ou utente;
- l) A obrigatoriedade de, no atendimento prestado nas operações de financiamento referentes a bens e serviços fornecidos pelo próprio agente bancário, apresentar aos clientes as ofertas das instituições contratantes com as quais celebrou contrato de prestação de serviços;
- m) A indicação de actos proibidos aos agentes bancários, nomeadamente:
  - (i) Efectuar cobranças de quaisquer taxas, comissões ou encargos relacionados com o exercício de actividades que não estejam previstos no preçário da instituição contratante, o qual deve ser elaborado de acordo com o regime de comissões e outros encargos aprovado pelo Banco de Moçambique;
  - (ii) Efectuar qualquer operação que não seja em tempo real e sem a disponibilização do respectivo comprovativo;
  - (iii) Efectuar adiantamentos em nome da instituição contratante;
  - (iv) Realizar operações cambiais;
  - (v) Prestar garantias nas operações de crédito;
  - (vi) Subdelegar ou subcontratar agente bancário.
- n) As condições de alteração dos termos de prestação de serviço e as circunstâncias de incumprimento; e
- o) As causas ou situações de extinção do contrato, bem como as suas consequências, nos termos do presente Aviso.

3. As instituições contratantes devem manter disponível uma cópia de contrato celebrado com cada agente bancário para efeitos de verificação pelo Banco de Moçambique.

#### ARTIGO 11

##### **Não exclusividade de contrato**

1. O contrato celebrado entre a instituição contratante e o agente bancário não deve ser exclusivo.
2. Um agente bancário pode prestar serviços a várias instituições contratantes desde que os contratos de prestação de serviços sejam separados.
3. No caso de contratação de um agente bancário por várias instituições contratantes, estas devem assegurar que o agente demonstre capacidade para gerir as transacções de diferentes instituições.

#### ARTIGO 12

##### **Extinção de contrato**

1. O contrato de agente bancário pode ser extinto por iniciativa deste ou da instituição contratante.

2. O contrato de agente bancário deve ser extinto sempre que se verificar uma das seguintes causas ou situações:

- a) Incumprimento sistemático das obrigações de uma das partes ou que comprometa a essência ou a manutenção da relação jurídica entre as partes;
- b) Mútuo acordo das partes;
- c) Cessação da actividade principal do agente bancário;
- d) Dissolução da instituição contratante ou do agente bancário;
- e) Morte do empresário comercial, proprietário da instituição contratada como agente bancário;
- f) Condenação do empresário comercial, pessoa singular, no País ou no estrangeiro, por crimes de natureza económica, previstos na alínea b) do n.º 2 do artigo 9 do presente Aviso;
- g) Mudança ou encerramento de estabelecimento sem prévio consentimento escrito da instituição contratante.

3. O Banco de Moçambique pode determinar a extinção do contrato quando o agente bancário viole as leis e os regulamentos que disciplinam a actividade das instituições de crédito e sociedades financeiras e os direitos dos consumidores, em geral, bem assim quando não observe as determinações da instituição contratante, pondo em risco os interesses dos depositantes e dos demais credores.

4. Sempre que um contrato de agente bancário for extinto, a instituição contratante deve:

- a) Assegurar a retirada imediata dos elementos de identificação do agente bancário, previstos no artigo 14 do presente Aviso;
- b) Publicar tal facto no jornal de maior circulação no País, bem assim no local onde o mesmo realizava as actividades, em moldes que permitam o conhecimento do público da cessação de prestação de actividades como agente bancário;
- c) Garantir a conclusão das transacções em curso solicitadas pelos clientes junto do agente bancário; e
- d) Assegurar que tal facto não prejudique demais direitos e interesses dos seus clientes.

#### ARTIGO 13

##### **Dever de informação e cadastro de agentes bancários**

1. A instituição contratante deve prestar informação ao Banco de Moçambique relativa à actividade dos agentes bancários, bem assim às violações de leis e regulamentos aplicáveis, nas condições e periodicidade que vierem a ser definidas.
2. Funciona no Banco de Moçambique um cadastro de agentes bancários, cujas incidências são comunicadas pelas instituições contratantes, nos termos e condições a definir.
3. Sem prejuízo do cadastro a que se refere o número anterior, as instituições contratantes devem possuir e manter um cadastro para o registo de incidências de agentes bancários.

#### ARTIGO 14

##### **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 dos agentes bancários, em local bem visível, de acesso directo e facilmente identificável:
  - a) A relação actualizada de seus agentes bancários, incluindo o nome, endereço e o número de telefone ou qualquer outro meio de comunicação;

- b) Produtos e serviços prestados pelos agentes bancários; e
  - c) O contacto dos serviços de atendimento gratuito da instituição contratante, em local visível no interior do estabelecimento, para efeitos de reclamações, esclarecimento público ou verificação da autenticidade do agente.
2. A instituição contratante deve ainda:
- a) Possuir conhecimento prévio da mudança ou do encerramento do estabelecimento de agente bancário, com a antecedência mínima de 30 dias; e
  - b) Assegurar que o agente bancário informe o público sobre a mudança ou o encerramento do seu estabelecimento, com a antecedência mínima de 15 dias, da data da sua verificação.

## ARTIGO 15

**Identificação de agentes bancários**

A instituição contratante deve assegurar que o seu agente bancário divulgue, em local visível ao público, a denominação ou firma seguida da designação “agente de (indicar o nome da instituição contratante)”, em língua portuguesa.

## CAPÍTULO IV

**Disposições finais**

## ARTIGO 16

**Regime sancionatório**

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

## ARTIGO 17

**Esclarecimento de dúvidas**

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

## ARTIGO 18

**Entrada em vigor**

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

Maputo, 13 de Abril de 2015. — O Governador do Banco de Moçambique, *Ernesto Gouveia Gove*.