



16 de Maio de 2018

Guilherme Daniel | gdd@guilhermedaniel.com

Nuno Castelão | nc@vda.pt

Maria Roussal | mrl@vda.pt

MOÇAMBIQUE

BANCÁRIO & FINANCEIRO | APROVAÇÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA OBRIGATÓRIO

Entra em vigor, hoje, dia 16 de Maio, o Aviso 2/GBM/2018, do Banco de Moçambique, de 16 de Abril (Aviso 2/2018), que aprova o Código de Conduta das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, aplicável igualmente aos operadores de microfinanças, e que tem o propósito de definir padrões mínimos de interação com os clientes e estabelecer processos de resolução de conflitos. As entidades sujeitas a este novo diploma têm um prazo de 90 dias, após a respetiva entrada em vigor, para adotar as medidas necessárias a garantir o cumprimento das novas regras.

Enquadramento prévio: Até ao momento, as instituições de crédito e sociedades financeiras tinham apenas o ónus de preparar e publicar um código de conduta voluntário. Com a entrada em vigor do Aviso 2/2018, as instituições que já tenham aderido ou publicado um código de conduta voluntário e que pretendam manter o mesmo, deverão adotar o seu conteúdo, de forma a cumprir as novas exigências regulamentares.

Âmbito de aplicação: O Código de Conduta será obrigatoriamente aplicável às (i) instituições de crédito e (ii) sociedades financeiras, conforme resulta do respetivo nome; no entanto, abrange igualmente (iii) os microbancos, as (iv) cooperativas de crédito, (v) organizações de poupança e empréstimo, (vi) operadores de microcrédito e (vii) os intermediários de captação de depósitos (doravante referidas como “entidades abrangidas”), conforme resulta do Art. 3.º.

Finalidade: O Código encontra-se estruturado em três capítulos intitulados como (i) Regras de Conduta; (ii) Resolução de Conflitos e (iii) Educação Financeira. Visa estabelecer padrões mínimos de interação, pautados pelos princípios da transparência, prestação de informação, integridade e confiança, entre as entidades abrangidas e os respetivos clientes, bem como procedimentos uniformizados de resolução de conflitos.

1. Deveres de informação

Em termos de regras de conduta – tanto entre as entidades abrangidas, como, principalmente, nas relações que estabelecem com os clientes – o Código desenvolve e fundamenta novos deveres relativamente à recolha e prestação de informações:

Fase Pré-Contratual: As entidades abrangidas devem cumprir um conjunto de regras aplicáveis à fase pré-contratual, de forma a garantir uma decisão informada por parte do cliente; adicionalmente e para além de normas de cariz material, o Código determina ainda requisitos de forma para a preparação do contrato escrito (cfr. Art. 13º).

Comunicação de taxas e encargos: O segundo ponto de foque prende-se com as taxas, encargos e comissões, devendo estas ser previa e atempadamente disponibilizadas ao cliente ou potencial cliente, independentemente do serviço prestado e da fase contratual em que o processo se encontre. Para além disso, as entidades abrangidas devem ainda preparar e disponibilizar o respetivo preçário (cfr. Art. 18.º), nos termos definidos no Aviso 2/2018.

Informações fundamentais: A conduta geral das entidades abrangidas deve pautar-se, portanto, pela disponibilização – de forma atempada e por escrito – de todas as informações fundamentais acerca dos bens e/ou serviço prestado e de todas as informações que possam ser relevantes para a tomada da decisão pelo cliente; o Código de Conduta lista algumas dessas informações fundamentais.

Regras na recolha e tratamento de informações e dados pessoais: O tratamento dos dados pessoais e o respeito pelo princípio da igualdade de tratamento merece especial destaque no Código. A recolha de informação deve ser realizada por meios lícitos e decorrer exclusivamente das relações comerciais estabelecidas entre as partes, as quais estão sujeitas a sigilo absoluto.

2. Obrigações decorrentes

Os princípios de atuação das entidades abrangidas e as novas regras de conduta estabelecidas pelo Código desdobram-se em novos deveres de atuação e obrigações adicionais, tais como:

- Disponibilização para consulta nas principais áreas de negócio e no respetivo sítio na internet:
 - i. do Código de Conduta;
 - ii. da Política de Tratamento de Dados Pessoais e
 - iii. dos Procedimentos para Resolução de Conflitos.
- Divulgação do tempo médio de atendimento, processamento dos pedidos e tratamento de reclamações;
- Prestação de informações acerca dos instrumentos de pagamento (distinção entre os vários tipos, as respetivas funcionalidades, utilidade e procedimentos em caso de perda ou extravio, bem como as aplicáveis taxas e encargos);
- As contas bancárias e a sua forma de funcionamento têm igualmente especial destaque;
- Adicionalmente, o Código elenca e proíbe expressamente todas e quaisquer condutas e/ou práticas consideradas abusivas.

3. Deveres gerais

Por fim, resulta do Código de Conduta um conjunto de regras de atuação gerais, aplicáveis às várias vicissitudes possíveis na vida da relação comercial estabelecida entre as entidades abrangidas e o cliente:

- Comunicação (atempadamente e por escrito) de todas as alterações contratuais, conforme elencadas no Art. 21.º;
- Sem prejuízo do regime sancionatório decorrente da Lei aplicável às Instituições Financeiras, as entidades abrangidas devem dispor de uma unidade especializada no tratamento e resolução de conflitos, tendo o dever de manter o cliente informado a todo o tempo do respetivo processo, bem como o dever de reporte periódico junto do respetivo órgão de administração e, posteriormente, do Banco de Moçambique;
- Os clientes devem ainda ser informados acerca da possibilidade de resolução externa de conflitos (nos termos do Art. 23.º);
- Caberá às instituições de crédito e sociedades financeiras garantir e proporcionar formação profissional e educação financeira (tanto dos respetivos colaboradores, como dos clientes, respetivamente).