Edição electrónica da Pandora Box, Lda.

Quarta-feira, 22 de Dezembro de 2021 I SÉRIE — Número 247

BOLETIM DA REPÚBLICA

PUBLICAÇÃO OFICIAL DA REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE

IMPRENSA NACIONAL DE MOÇAMBIQUE, E. P.

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 4/GBM/2021:

Estabelece a taxa aplicável às operações de redesconto e aos contratos de financiamento de liquidez de natureza equiparável ao redesconto e revoga o Aviso n.º 3/98, de 31 de Maio.

Aviso n.º 5/GBM/2021:

Aprova o Regulamento do Sistema de Operações de Mercado e revoga n.º 5/GBM/2013, de 6 de Junho.

Aviso n.º 6/GBM/2021:

Aprova o Regulamento do Mercado Monetário Interbancário.

Aviso n.º 7/GBM/2021:

Aprova o Regulamento do Mercado Cambial Interbancário e revoga o Aviso n.º 10/GBM/2015, de 31 de Dezembro.

Aviso n.º 8/GBM/2021:

Aprova o Código de Conduta das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras e de Protecção do Consumidor Financeiro e revoga o Aviso n.º 2/GBM/2018, de 16 de Abril.

Aviso n.º 9/GBM/2021:

Aprova o Regulamento sobre Operações com Acordo de Recompra e Revenda de Títulos e revoga o Aviso n.º 7/GBM/2015, de 26 de Novembro.

Aviso n.º 10/GBM/2021:

Aprova o Regulamento do Número Único de Identificação Bancária.

BANCO DE MOÇAMBIQUE

Aviso n.º 4 /GBM/2021

de 22 de Dezembro

Havendo necessidade de unificar as taxas aplicadas em operações de redesconto e em contratos de financiamento de liquidez de natureza equiparável ao redesconto, o Banco de Moçambique, no uso da competência que lhe é conferida pelo n.º 1 do artigo 23 da Lei n.º 1/92, de 3 de Janeiro – Lei Orgânica do Banco de Moçambique - determina:

ARTIGO 1

Objecto

O presente Aviso estabelece a taxa aplicável às operações de redesconto e aos contratos de financiamento de liquidez de natureza equiparável ao redesconto.

ARTIGO 2

Âmbito

O presente Aviso aplica-se a todos os intervenientes nas operações de redesconto e nos contratos de financiamento de liquidez de natureza equiparável ao redesconto.

ARTIGO 3

Taxa

Às operações de redesconto e aos contratos de financiamento de liquidez de natureza equiparável ao redesconto é aplicável a taxa de juro de Política Monetária (taxa MIMO) aprovada pelo Banco de Moçambique.

ARTIGO 4

Revogação

É revogado o Aviso n.º 3/98, de 31 de Maio, e toda a disposição contrária ao presente Aviso.

ARTIGO 5

Esclarecimento de dúvidas

As dúvidas que surgirem na interpretação e aplicação do presente Aviso devem ser submetidas ao Departamento de Mercados e Gestão de Reservas do Banco de Moçambique.

ARTIGO 6

Entrada em vigor

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

Maputo, de 28 de Outubro de 2021. – Governador, *Rogério Lucas Zandamela.*

Aviso n.º 5/GBM/2021

de 22 de Dezembro

Havendo necessidade de actualizar o Regulamento do Sistema de Operações de Mercado, o Banco de Moçambique, no uso das competências que lhe são conferidas pelo n.º 1 do artigo 21 da Lei n.º 1/92, de 3 de Janeiro - Lei Orgânica do Banco de Moçambique - determina:

1. É aprovado o Regulamento do Sistema de Operações de Mercado anexo, que constitui parte integrante do presente Aviso.

Edição electrónica da Pandora Box, Lda.

3. A informação referida na alínea *e*) do n.º 1 deve ser acompanhada da indicação do número de conta para crédito de moeda estrangeira do correspondente no exterior.

ARTIGO 16

Confirmação e liquidação das operações

1. Todas as operações realizadas são confirmadas por via do Meticalnet, mediante alteração do estado (*status*) pelo usuário com perfil de Autorizador ou Aprovador de "verificado" para "aprovado".

2. Após a confirmação da operação prevista no número anterior, as instituições podem trocar informação relevante sobre as operações por via de mensagens SWIFT.

3. A liquidação das operações implica a afectação definitiva, irrevogável e incondicional das contas com depósito à ordem em meticais das instituições participantes junto do Banco de Moçambique, nomeadamente, creditando ou debitando no valor correspondente à transacção efectuada.

ARTIGO 17

Data-valor

1. A data-valor das operações do MCI é definida em conformidade com o tipo de operação cambial contratada.

2. Sempre que a data-valor das operações de compra ou venda de divisas não coincidir com um dia útil na praça das moedas envolvidas, deve ser transferida para o dia útil seguinte.

3. O incumprimento por uma das partes da data-valor negociada confere à parte lesada o direito de exigir, a título de compensação, juros à taxa de mercado e o reembolso das demais despesas cobradas pelos correspondentes, durante o período em que se verificar o incumprimento.

CAPÍTULO VI

Informação Estatística

ARTIGO 18

Informação estatística submetida pelo Banco de Moçambique

O Banco de Moçambique presta, por via electrónica, a seguinte informação:

a) tabelas de câmbios de referência do mercado cambial moçambicano e de valorimetria; e

b) resumo diário e semanal das taxas de câmbio aplicadas nas operações realizadas no mercado.

ARTIGO 19

Informação estatística submetida pelas instituições participantes do MCI

As instituições participantes do MCI devem submeter ao Banco de Moçambique, através do módulo de câmbios do Meticalnet, informação diária sobre todas as operações cambiais realizadas com os seus clientes, devendo, para cada operação, indicar:

a) o nome completo ou denominação do cliente;

b) a taxa de câmbio praticada;

c) o montante transaccionado;

d) a natureza da operação;

e) a finalidade da operação;

f) o código da agência que a efectuou; e

g) outros elementos solicitados pelo Banco de Moçambique.

CAPÍTULO VII

Disposições Finais

ARTIGO 20

Prova

Na data-valor das operações, o Banco de Moçambique procede à movimentação, a débito ou a crédito, das contas de depósito à ordem em moeda nacional das instituições participantes, constituindo o relatório de fecho do MCI prova de efectivação das operações.

ARTIGO 21

Regime sancionatório

A violação das normas do presente Regulamento constitui contravenção punível nos termos da Lei n.º 20/2020, de 31 de Dezembro - Lei das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras.

Aviso n.º 8/GBM/2021

de 22 de Dezembro

Havendo necessidade de promover as melhores práticas de conduta das instituições de crédito e sociedades financeiras e a protecção do consumidor financeiro, no âmbito da concepção, divulgação e disponibilização de produtos e serviços financeiros, bem assim de confiança e equidade na relação entre as instituições e os consumidores, o Banco de Moçambique, no uso da competência que lhe é conferida pelo n.º 1 do artigo 69 da Lei n.º 20/2020, de 31 de Dezembro - Lei das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras - determina:

1. É aprovado o Código de Conduta das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras e de Protecção do Consumidor Financeiro anexo, que constitui parte integrante do presente Aviso.

2. É revogado o Aviso n.º 2/GBM/2018, de 16 de Abril - Código de Conduta das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras.

3. O presente Aviso entra em vigor na data de sua publicação.

4. As dúvidas que surgirem na interpretação e aplicação do presente Aviso devem ser submetidas ao Departamento de Supervisão de Conduta do Banco de Moçambique.

Maputo, 28 de Outubro de 2021. — Governador, *Rogério Lucas Zandamela.*

Código de Conduta das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras e de Protecção do Consumidor Financeiro

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

ARTIGO 1

Objecto

O presente Código estabelece os princípios de actuação e regras de conduta e de protecção do consumidor financeiro a serem observados pelas instituições de crédito, sociedades financeiras

Edição electrónica da Pandora Box, Lda.

e demais entidades sujeitas à supervisão ou monitorização do Banco de Moçambique, no exercício da sua actividade e na sua relação com os consumidores financeiros.

ARTIGO 2

Âmbito de aplicação

O presente Código aplica-se às instituições de crédito, sociedades financeiras e demais entidades sujeitas à supervisão ou monitorização do Banco de Moçambique, doravante designadas por "instituições" ou "instituição".

ARTIGO 3

Definições

Para efeitos do disposto no presente Código, entende-se por:

a) **Cláusulas abusivas** – cláusulas que colocam o consumidor de produtos e serviços financeiros em situação de desvantagem;

b) **Consumidor** – pessoa singular ou colectiva que usa ou pretende usar qualquer produto e serviço financeiro, disponibilizado ou comercializado por instituições de crédito, sociedades financeiras e outras entidades sujeitas a supervisão ou monitoria do Banco de Moçambique;

c) **Práticas abusivas** – condutas ou actos que conferem vantagens manifestamente excessivas ao fornecedor de produtos e serviços financeiros, em detrimento do consumidor;

d) **Termos e condições** – documento com valor de contrato após assinatura pelas partes, onde constam as cláusulas gerais e específicas de cada serviço ou produto fornecido pela instituição de crédito ou sociedade financeira, ou uma entidade sujeita a supervissão ou monitoria do Banco de Moçambique.

CAPÍTULO II

Direitos e Deveres dos Consumidores Financeiros

ARTIGO 4

Direito de desistência do contrato

1. O consumidor financeiro pode, dentro do prazo estabelecido, desistir do contrato.

2. Para efeitos do número anterior, o consumidor deve manifestar, por escrito, a sua pretensão junto da instituição, devendo ainda proceder à devolução, nos casos aplicáveis do produto financeiro recebido, no prazo de sete dias úteis a contar da data da recepção do mesmo.

3. As instituições devem devolver ao consumidor, de imediato, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, excluindo as comissões ou encargos de produção, emissão ou prestação de um produto ou serviço financeiro, bem como assegurar a extinção de contratos ou cancelamento de produtos ou serviços associados.

4. As instituições devem formalizar, por escrito, a cessação do vínculo contratual entre as partes.

ARTIGO 5

Direito à informação e consciencialização

O consumidor financeiro tem o direito de obter da instituição, informação completa, actual, objectiva e clara sobre produtos e serviços financeiros, e conhecimentos básicos na adesão aos mesmos, de forma a adquirir habilidades necessárias para tomar a sua decisão.

ARTIGO 6

Direito de escolha

O consumidor financeiro tem o direito de escolher os produtos ou serviços financeiros, bem como mudar de instituição ou o domicílio para a recepção ou obtenção dos respectivos produtos e serviços.

ARTIGO 7

Direito à mobilização antecipada de depósito a prazo

1. A instituição deve descrever no contrato, as condições de mobilização antecipada do depósito a prazo, designadamente, se é permitida a mobilização parcial ou total, e ainda, se a qualquer momento ou em datas pré-determinadas.

2. Caso sejam aplicáveis penalizações pela mobilização antecipada, a instituição deve descrever a respectiva forma de cálculo, incluindo a possibilidade de simulações, para esclarecimento ao consumidor.

3. Caso o depósito não seja mobilizável antecipadamente, as instituições devem mencionar este facto por escrito no contrato.

ARTIGO 8

Deveres do consumidor financeiro

O consumidor tem como deveres:

a) ler e analisar toda a informação disponibilizada pela instituição, antes de contratar qualquer produto ou serviço financeiro;

b) disponibilizar informações verdadeiras e completas à instituição, em especial informações sobre a sua identidade e situação financeira;

c) agir com boa-fé durante a negociação, assim como na execução dos contratos celebrados com a instituição;

d) cumprir pontualmente o contrato celebrado com a instituição, devendo pagar todas as prestações e outros encargos devidos, dentro dos prazos estabelecidos no contrato;

e) utilizar os fundos disponibilizados pela instituição para a finalidade acordada no contrato de crédito;

f) manter a sua conta de depósito à ordem devidamente provisionada, com saldo suficiente para fazer face aos movimentos a débito que realize;

g) utilizar adequadamente os meios e instrumentos de pagamento, de acordo com as instruções fornecidas pela instituição;

h) proceder à actualização de dados pessoais, sempre que ocorram alterações dos elementos da sua identificação, estado civil, residência, contacto telefónico e outras informações, quando solicitadas pela instituição;

i) não fazer uso de montantes depositados ou transferidos indevidamente para a sua conta bancária ou de moeda electrónica;

j) colaborar com a instituição em todas questões que sejam requeridas;

k) outros deveres que sejam estabelecidos em legislação ou regulamentação específica.

Edição electrónica da Pandora Box, Lda.

CAPÍTULO III

Regras de Conduta e de Protecção do Consumidor Financeiro

SECÇÃO I

Princípios gerais

ARTIGO 9

Políticas e regras de conduta das instituições

1. A instituição deve aprovar e implementar políticas e regras claras, actuais, simples e transparentes de tratamento e respeito do consumidor financeiro, e integrá-las como parte da sua cultura institucional e de sua actuação no mercado.

2. Para efeitos do número anterior, a instituição, ou as suas associações representativas, deve aprovar códigos de conduta, divulgá-los junto dos seus colaboradores e publicá-los nas suas páginas da *internet* para consulta do consumidor e do público em geral.

ARTIGO 10

Conformidade com as normas legais e regulamentares

A instituição deve conceber, divulgar e disponibilizar os produtos e serviços financeiros, observando as normas e princípios estabelecidos no presente Código e nos demais instrumentos legais e regulamentares aplicáveis.

ARTIGO 11

Respeito pelas boas práticas bancárias

Na prestação de serviços financeiros e atendimento ao consumidor, as instituições devem ter em conta os bons usos ou práticas bancárias, desde que os mesmos não violem as normas legais e regulamentares aplicáveis e o princípio da boa fé.

ARTIGO 12

Transparência

A instituição deve, antes e durante a relação contratual, prestar ao consumidor informações e assistência sobre as características e a utilização do produto ou serviço financeiro, as condições de acesso, adesão ou contratação, de forma verdadeira, clara, completa, objectiva e adequada, em linguagem perceptível e distinta do material promocional.

ARTIGO 13

Não discriminação

Na concepção, divulgação e comercialização de produtos e serviços financeiros, a instituição não deve discriminar os consumidores nos termos previstos na Constituição da República e demais legislação aplicável.

ARTIGO 14

Equidade e tratamento justo

Na comercialização e elaboração das condições contratuais de produtos e serviços financeiros, a instituição deve ter em conta os interesses do consumidor e garantir que as condições não são desequilibradas ou favoráveis apenas à instituição.

ARTIGO 15

Celeridade no atendimento e prestação de serviços

A instituição deve atender e prestar produtos e serviços financeiros ao consumidor com celeridade, tempestividade e comodidade, tendo em conta os interesses destes e da instituição, salvaguardando a diligência, gestão de riscos e segurança impostas no exercício da sua actividade.

ARTIGO 16

Políticas e práticas de remuneração

A instituição deve assegurar que as políticas e práticas de remuneração dos seus trabalhadores envolvidos na concepção e prestação de produtos e serviços financeiros não incentivem o favorecimento dos seus próprios interesses, em prejuízo dos consumidores financeiros.

SECÇÃO II

Deveres de conduta

ARTIGO 17

Dever de comunicação de alterações na prestação de serviços financeiros

1. A instituição deve comunicar ao consumidor afectado e ao público em geral, a decisão de, nomeadamente:

a) encerrar agências;
b) extinguir ou suspender as suas actividades ou prestação de serviços financeiros;
c) fundir-se ou transferir todas ou parte das suas actividades para outra instituição;
d) transferir-se para outro local.

2. A comunicação referida no número anterior deve ser feita com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, relativamente à data de produção dos seus efeitos.

3. A instituição deve ainda apresentar mecanismos e soluções alternativas para assegurar a continuidade da prestação de produtos e serviços financeiros aos consumidores afectados e ao público em geral.

ARTIGO 18

Dever de comunicação de interrupção de serviços

A instituição deve informar ao consumidor, por escrito, por correio electrónico, em mensagem de texto ou outra forma de comunicação eficaz e passível de demonstração probatória, previamente à interrupção ou terminação dos serviços.

ARTIGO 19

Dever de atendimento prioritário

1. A instituição deve criar condições especiais de atendimento prioritário a pessoas idosas, doentes, em estado de gravidez, acompanhadas de crianças de colo, com necessidades especiais ou incapacidade.

2. A instituição deve providenciar, na sede e em todas as suas formas de representação, serviços especiais para consumidores portadores de necessidades especiais, nomeadamente:

a) estabelecimento de um canal de atendimento;
b) infra-estruturas que garantam a acessibilidade para cadeiras de rodas e acesso para serviços especiais a consumidores financeiros com mobilidade reduzida.

ARTIGO 20

Dever de informação e assistência

1. No âmbito do dever de informação e assistência, a instituição deve, entre outros:

a) esclarecer ao consumidor sobre o conteúdo dos contratos de produtos e serviços financeiros;

Edição electrónica da Pandora Box, Lda.

b) esclarecer as dúvidas apresentadas pelo consumidor;
c) informar sobre as características, os riscos e todas as comissões e encargos dos produtos ou serviços principais, associados, facultativos, bem como, quando aplicável, o período de validade, garantias e prazos de disponibilização;
d) fornecer um extracto anual da conta empréstimo;
e) disponibilizar um extracto mensal para os contratos de crédito sob a forma de facilidade de descoberto, cartão de crédito, linha de crédito ou conta-corrente caucionada ou similares;
f) informar sobre as consequências do atraso ou da falta de pagamento das prestações;
g) informar sobre a taxa de juros de mora aplicável em caso de incumprimento, a respectiva base de incidência e do montante de juros de mora calculado à data da emissão do extracto;
h) disponibilizar, permanentemente, em local visível e de fácil acesso, designadamente na respectiva página na *internet*, uma lista de perguntas e respostas frequentes relativas aos produtos e serviços financeiros;
i) informar ao consumidor financeiro sobre os canais de comunicação disponibilizados para atendimento de reclamações, denúncias, esclarecimento de dúvidas e prestação de informações;
j) informar ao consumidor financeiro as condições e os meios para o exercício do direito de desistência do contrato;
k) disponibilizar qualquer outra informação que se mostrar relevante para o consumidor.

2. A instituição deve prestar informação e assistência na língua portuguesa ou noutra, de forma facultativa, desde que haja consentimento do consumidor.

3. Cabe à instituição a prova do efectivo cumprimento dos deveres de informação e assistência estabelecidos no presente Código.

4. Antes do desembolso, a instituição deve disponibilizar ao consumidor, um exemplar do contrato de crédito e do plano financeiro, devidamente assinados, e demais documentos contratuais.

5. A instituição não deve cobrar ao consumidor comissões ou encargos pela prestação de informação e assistência, salvo nas situações e condições previstas nos normativos aplicáveis.

Artigo 21

Termos e condições contratuais

1. A instituição deve submeter previamente à apreciação do Banco de Moçambique, os termos e condições contratuais de produtos e serviços financeiros.

2. A instituição deve fornecer ao consumidor um exemplar dos termos e condições contratuais, na forma impressa ou electrónica, dos contratos subscritos e demais documentos usados para a prestação de serviços financeiros, que devem ser:

a) escritos em língua portuguesa;
b) redigidos com tamanho não inferior a 12 pontos e fonte *Times New Roman*, de forma a permitir uma leitura fácil por um leitor de capacidade visual média;
c) consentâneos com o presente Código e demais legislação aplicável; e
d) fornecidos na fase pré-contratual, excepto onde seja impraticável fazê-lo, devendo ser fornecido, logo que possível.

3. Na fase pré-contratual, a instituição deve incluir nos termos e condições aplicáveis aos serviços bancários:

a) as taxas de juro e outros encargos aplicáveis;
b) os meios de notificação ao consumidor no que respeita às alterações aos termos e condições sobre as taxas de juro, comissões, encargos e outros;
c) relativamente aos depósitos a prazo:
i) modalidades de pagamento dos juros e do capital;
ii) a indicação da conta a creditar o capital;
iii) natureza dos encargos ou variação das taxas de juro resultantes das mobilizações;
iv) o valor dos juros a creditar;
v) demais termos e condições aplicáveis.
d) relativamente aos créditos concedidos:
i) as modalidades de liquidação antecipada;
ii) a frequência e vias de envio dos extractos de conta;
iii) uma declaração da disponibilidade da informação sobre as taxas de juro, comissões e encargos, a pedido do consumidor financeiro;
iv) as causas admissíveis de interrupção de pagamento das prestações pelo consumidor financeiro;
v) demais termos e condições aplicáveis.

Artigo 22

Dever de comunicação das alterações dos termos e condições contratuais

1. A instituição deve comunicar ao consumidor quaisquer alterações ou modificações das condições contratuais, directa e por escrito ou outro meio adequado, passível de demonstração probatória, de forma completa e com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, relativamente à data de produção dos seus efeitos.

2. Com a comunicação referida no número anterior, as instituições devem, igualmente, informar ao consumidor financeiro que, caso não aceite as alterações, tem direito de rescindir o contrato sem qualquer comissão ou custos, no prazo fixado no contrato.

3. Constituem fundamentos para a rescisão do contrato por discordância e/ou não aceitação de alterações contratuais as mudanças relativas à, nomeadamente:

a) comissões e encargos;
b) taxas de juro;
c) data de vencimento dos reembolsos;
d) restrições de depósito ou levantamento de numerário;
e) quaisquer outras obrigações contratuais das instituições de crédito e sociedades financeiras e do consumidor financeiro;
f) demais termos e condições contratuais aplicáveis.

Artigo 23

Serviços gratuitos

A instituição não deve cobrar comissões e encargos ao consumidor pela prestação de serviços gratuitos, nos termos estabelecidos no Regime de Comissões e Encargos de Produtos e Serviços Financeiros e demais legislação aplicável.

Artigo 24

Dever de protecção de dados

1. A instituição deve aprovar e implementar políticas e procedimentos claros, simples e transparentes, bem como mecanismos adequados de gestão, controlo, utilização, tratamento e protecção de dados e informações financeiras e pessoais do consumidor, nos termos da legislação aplicável.

Edição electrónica da Pandora Box, Lda.

2. A instituição deve ainda assegurar, entre outras, medidas de protecção de direitos de privacidade, segurança e integridade de dados contra o acesso, uso, riscos de perda, destruição, modificação, eliminação ou divulgação não autorizada, indevida, fraudulenta, bem assim a correcção de dados inexactos ou ilegalmente recolhidos ou tratados, nos termos da legislação aplicável.

ARTIGO 25

Dever de regularização de operações

1. A instituição deve regularizar as operações bancárias incorrectas, não autorizadas, produtos e serviços financeiros não solicitados ou não autorizados, não executados ou executados com defeito, erros ou falhas técnicas ou operacionais, erros de registo e de contabilização, irregularidades, situações anómalas e/ou prejuízos causados ao consumidor, detectadas no exercício da sua actividade e/ou à si imputáveis.

2. A instituição não deve cobrar qualquer comissão ou encargo ao consumidor financeiro, resultante das situações descritas no número anterior.

ARTIGO 26

Dever de disponibilização de canal de atendimento

1. A instituição deve divulgar e manter um serviço de atendimento e acesso gratuitos, directo em Moçambique e no estrangeiro, célere e fácil, em língua portuguesa, que permita ao consumidor contactá-la, vinte e quatro horas por dia, através de telefone e, complementarmente, por um outro meio.

2. As comunicações telefónicas ou escritas feitas pelos consumidores devem ser gravadas ou conservadas, pela instituição.

ARTIGO 27

Dever de informação sobre garantia de depósitos constituídos

A instituição que capta depósitos, em moeda nacional, deve informar ao consumidor sobre a existência do Fundo de Garantia de Depósitos, e as condições e limites de reembolso dos depósitos constituídos nas instituições que nele participam, nos termos da legislação aplicável.

ARTIGO 28

Dever de informação de operações realizadas por instrumentos e canais de pagamento

1. A instituição deve disponibilizar ao consumidor, o serviço de mensagens curtas (SMS), para informação sobre quaisquer operações ou transacções realizadas em Moçambique ou no estrangeiro, através de instrumentos de pagamento electrónicos ou físicos.

2. Para efeitos do número anterior, as mensagens curtas devem ser enviadas em tempo real e de forma gratuita, para o número de telemóvel indicado previamente pelo consumidor, as quais devem conter, entre outros elementos que a instituição considere relevante, os seguintes:

a) o tipo de operação ou transacção realizada;
b) o montante em meticais, quando a operação tenha sido realizada em Moçambique;
c) o montante em moeda estrangeira e o contravalor aproximado em meticais, em cativo, quando a operação tenha sido realizada no estrangeiro;
d) o valor da comissão ou encargo cobrado pela prestação do serviço ou produto financeiro, se aplicável;
e) a data e hora da realização da operação ou transacção;
f) os números de contacto de telefone da instituição e, complementarmente, outros meios, através dos quais o consumidor pode contactar a instituição, de forma gratuita, vinte e quatro horas por dia, em Moçambique ou no estrangeiro, para reportar ou apresentar informações sobre operações ou transacções suspeitas ou pedidos de informações.

3. Adicionalmente ao serviço de mensagens curtas (SMS), a instituição pode prestar a informação, com os elementos indicados no número anterior, sobre as operações ou transacções realizadas através de envio, em tempo real, de mensagens por correio electrónico indicado previamente pelo consumidor.

ARTIGO 29

Dever de colaboração entre as instituições

1. As instituições devem colaborar entre si na investigação e regularização de operações bancárias controvertidas, objecto de reclamação ou pedido de informação dos consumidores.

2. A colaboração referida no número anterior consiste na prestação gratuita e tempestiva de elementos de prova ou outros documentos relevantes que auxiliem no esclarecimento das questões.

SECÇÃO III

Regras de conduta relativas ao preçário e publicidade

ARTIGO 30

Preçário responsável

A instituição deve fixar as comissões e encargos pela prestação de serviços financeiros, de acordo com o princípio de preçário responsável, estabelecido no Regime de Comissões e Encargos de Produtos e Serviços Financeiros, aprovado pelo Banco de Moçambique.

ARTIGO 31

Comissões e encargos

1. A instituição deve, antes da prestação de um determinado produto ou serviço financeiro, e a qualquer momento, a pedido do consumidor, disponibilizar, onde for aplicável, uma informação que contém, nomeadamente, as taxas de juro activas e passivas e todos encargos inerentes e aplicáveis ao serviço solicitado.

2. A instituição deve disponibilizar aos consumidores, informação sobre as taxas de juro, comissões e encargos aplicáveis aos empréstimos e depósitos e outros serviços oferecidos pelas instituições, nos termos da legislação aplicável.

ARTIGO 32

Publicação de preçário

1. A instituição deve publicar na sua página na *internet* e disponibilizar em todas as principais áreas de negócio o preçário completo, contendo as taxas, comissões e outros encargos, nos termos da legislação aplicável.

2. Não devem ser cobrados aos consumidores quaisquer taxas, comissões ou encargos que não tenham sido previamente contratadas e divulgadas.

ARTIGO 33

Publicidade de produtos e serviços financeiros

A publicidade de produtos e serviços financeiros e suas alterações estão sujeitas à apreciação prévia do Banco de Moçambique nos termos da legislação ou regulamentação aplicável.

Edição electrónica da Pandora Box, Lda.

CAPÍTULO IV

Condutas Abusivas e Proibidas

Artigo 34

Práticas abusivas

1. São práticas abusivas e proibidas às instituições, entre outras, as seguintes:

a) fornecer, prestar e/ou enviar produtos e serviços financeiros sem a solicitação ou acordo prévio e expresso do consumidor;

b) condicionar a celebração de contratos de produtos e serviços financeiros, a execução, a realização de operação ou prestação de serviços financeiros, bem como a respectiva renegociação à aquisição de outros produtos ou serviços financeiros, realização de qualquer tipo de operação financeira, prestação de serviço ou realização de algum procedimento administrativo;

c) elevar, sem justa causa ou desproporcionalmente, taxas de juro, comissões e encargos de produtos e serviços financeiros ou qualquer outra forma de remuneração de operações ou serviços;

d) restringir o consumidor da liberdade de escolha da companhia seguradora de sua preferência para a constituição do seguro de crédito;

e) tomar a posse e/ou reter o instrumento de pagamento do consumidor e/ou respectivos códigos de acesso, nomeadamente cartão bancário, cheque, como condição ou garantia para o reembolso ou pagamento de dívidas ou quaisquer despesas;

f) aproveitar-se da fraqueza, idade, saúde, desconhecimento, condição social ou económica do consumidor, para impor-lhe contrato, cláusula contratual, produto ou serviço financeiro;

g) efectuar cobranças ou débitos indevidos em prejuízo do consumidor;

h) promover actos ou práticas injustas, enganosas, opressivas, agressivas, ameaças, intimidação, violência, abusos, humilhação ou qualquer tipo de constrangimento na cobrança de dívidas;

i) alterar, unilateralmente, um contrato sem qualquer motivo válido ou com motivos ambíguos;

j) cancelar, bloquear, cativar ou por qualquer forma restringir movimentações, transacções ou saldo em conta bancária ou conta de moeda electrónica sem a prévia notificação ao respectivo titular, salvo nos termos estabelecidos na legislação aplicável;

k) Impor ao consumidor a assumpção de obrigações pecuniárias adicionais mais gravosas comparativamente às existentes, gerando incumprimento das obrigações primárias e adicionais;

l) impedir o consumidor de escolher ou mudar para produtos e serviços financeiros diversos, ou mudar para outra instituição.

2. O consumidor não fica obrigado ao pagamento de produtos ou serviços financeiros que não tenha prévia e expressamente solicitado ou acordado, ou que não constituam cumprimento de contrato válido, não lhe cabendo o encargo da sua devolução ou compensação.

Artigo 35

Cláusulas abusivas

A instituição não deve incluir cláusulas abusivas nos contratos relativos a produtos e serviços financeiros, contrárias à boa-fé ou à equidade que, entre outras:

a) atribuam à instituição o direito de alteração do contrato sem comunicação prévia, por escrito, ao consumidor;

b) excluam, limitem ou atribuam responsabilidades ao consumidor por vícios de produtos e serviços financeiros, fraudes, falhas, perdas ou defeitos de sistemas ou canais de pagamento das instituições, incumprimento ou cumprimento defeituoso do contrato, violação de normas, erros, omissões, deturpação ou negligência, não imputáveis a estes;

c) excluam ou limitem a responsabilidade da instituição por danos causados aos consumidores, utilizadores ou terceiros, resultante da revelação de informação que lhes diga respeito, incluindo actos imputáveis aos representantes ou outras pessoas que lhes prestem serviços de forma permanente ou ocasional, excepto nas situações de dispensa de segredo bancário, previstas na lei;

d) autorizam a instituição a modificar ou alterar unilateralmente as comissões ou preços, o conteúdo ou a qualidade do contrato após sua celebração;

e) excluam ou limitem o reembolso de valores ao consumidor;

f) permitam à instituição suspender ou extinguir o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja concedido ao consumidor;

g) deixem de estipular prazo para o cumprimento de suas obrigações, ou que a fixação do termo inicial esteja a seu critério exclusivo;

h) concedam à instituição o direito exclusivo de interpretar quaisquer termos e condições contratuais e, sobretudo, em prejuízo do consumidor;

i) estabeleçam a inversão do ónus da prova em prejuízo do consumidor;

j) determinem a utilização compulsória de arbitragem.

CAPÍTULO V

Crédito

Artigo 36

Crédito responsável

1. A instituição deve promover a concessão de crédito responsável, tendo em consideração a situação financeira, os objectivos e as necessidades do consumidor, a natureza, o montante e as características do contrato de crédito, observando o disposto na legislação em vigor.

2. O disposto no número anterior deve ser aferido de várias formas, incluindo a idoneidade do consumidor, consulta às centrais de registo de crédito, fonte de rendimentos, capacidade de endividamento, garantia e sua adequabilidade.

Artigo 37

Reembolso antecipado de crédito

1. O consumidor tem o direito de efectuar o reembolso antecipado, total ou parcial do crédito, durante a vigência do contrato, independentemente do valor, mediante comunicação prévia, por escrito, à instituição.

Edição electrónica da Pandora Box, Lda.

2. No reembolso antecipado do crédito deve ser assegurada a redução proporcional dos juros e os encargos relativos ao período remanescente do contrato.

3. Para efeitos do número anterior, o Banco de Moçambique estabelece, por Circular, os termos e condições da redução proporcional dos juros e os encargos relativos ao período remanescente do contrato.

ARTIGO 38

Juros e encargos de mora

1. Em caso de incumprimento das prestações de crédito na data do seu vencimento, para além do capital e juros remuneratórios devidos, o mutuário somente pode pagar juros moratórios sobre o valor da prestação vencida e não paga, cuja taxa não deve exceder 2%.

2. Nas operações de crédito não é permitido a convenção nem o estabelecimento de encargos adicionais com fundamento na mora do consumidor, com excepção dos decorrentes da cobrança judicial da dívida.

ARTIGO 39

Contagem dos juros de mora

1. Os juros moratórios são calculados enquanto durar o atraso no pagamento da prestação devida.

2. A contagem do período de mora inicia na data imediatamente a seguir à do vencimento da prestação, e perdura até a data do seu pagamento efectivo.

ARTIGO 40

Fórmula de cálculo de juros de mora

1. Os juros de mora devidos em um determinado período devem ser calculados de acordo com a seguinte fórmula:

$$K = \frac{PV \times TJM \times d}{365}$$

2. Para efeitos do número anterior, entende-se por:

i) **K** = Valor total de juros moratórios

ii) **PV** = Valor da prestação vencida e não paga

iii) **TJM** = Taxa de juro de mora

iv) **d** = número de dias de atraso

3. O valor global de juros moratórios não pode exceder o valor do capital concedido.

ARTIGO 41

Capitalização de juros de mora

Só é admissível a capitalização de juros de mora no âmbito de reestruturação ou consolidação de contratos de crédito, e desde que não exceda o valor do capital concedido, devendo constar de um acordo das partes, reduzido a escrito.

ARTIGO 42

Descoberto

A subscrição, por parte do consumidor, de um descoberto associado a uma conta de depósito à ordem deve ser feita através da aposição da respectiva assinatura em documento separado e exclusivo para esse efeito, que estabeleça as condições aplicáveis.

CAPÍTULO VI

Mecanismos de Resolução de Conflitos

ARTIGO 43

Políticas e procedimentos de tratamento de reclamações e denúncias

1. A instituição deve aprovar e implementar mecanismos, políticas e procedimentos, claros, simples, transparentes, eficazes e eficientes de tratamento e resolução de reclamações apresentadas pelo consumidor, bem como de denúncias.

2. As condições e procedimentos de apresentação e tratamento de reclamações, bem como de denúncias contra a instituição constam de regulamentação específica.

ARTIGO 44

Entidades de promoção e protecção do consumidor financeiro

A instituição deve informar aos consumidores sobre a existência de entidades de promoção e protecção de direitos e interesses do consumidor em Moçambique, às quais podem recorrer para apresentação de reclamações, denúncias ou petições, designadamente:

a) os serviços ou unidades de tratamento de reclamações, denúncias ou atendimento aos consumidores;

b) o Banco de Moçambique;

c) as associações de consumidores;

d) os centros de arbitragem, conciliação e mediação de conflitos;

e) o Instituto do Consumidor; e

f) os tribunais judiciais.

CAPÍTULO VII

Educação Financeira

ARTIGO 45

Provisão de informação e educação financeira

A instituição deve aprovar e implementar políticas e procedimentos claros de promoção de informação e educação financeira dos consumidores, relativamente aos produtos e serviços financeiros disponibilizados ao mercado.

ARTIGO 46

Princípios sobre educação financeira

1. A informação transmitida no âmbito de acções de educação financeira, incluindo os materiais produzidos para esse efeito, deve ser actual e relevante, tomando sempre como referência as características e interesses dos consumidores a que se destina.

2. A informação transmitida no âmbito de acções de educação financeira, incluindo os materiais produzidos para esse efeito, deve ser imparcial e objectiva, evitando juízos de valor e apresentando diferentes pontos de vista sempre que relevante.

3. A informação transmitida no âmbito de acções de educação financeira, incluindo os materiais produzidos para esse efeito, não deve configurar *marketing* ou publicidade dos produtos e serviços disponibilizados ao mercado, evitando fazer referências explícitas a instituições ou a produtos ou serviços financeiros específicos.

ARTIGO 47

Utilização de logótipo e marca

1. A utilização do logótipo e as referências a marcas nas acções e nos materiais de educação financeira devem ser adequadas e exclusivamente destinadas a identificar as entidades envolvidas na iniciativa.

Edição electrónica da Pandora Box, Lda.

2. A utilização do logótipo ou referência à marca das instituições financeiras não deve ocupar espaço de destaque nos materiais gráficos produzidos para efeitos de educação financeira.

CAPÍTULO VIII

Disposições Transitórias e Finais

ARTIGO 48

Prazo de adequação

As instituições devem conformar os seus actos e procedimentos às disposições constantes do presente Código, no prazo de 90 dias, a contar da data da sua entrada em vigor.

ARTIGO 49

Regime subsidiário

Em tudo o que não se encontre previsto no presente Código, são subsidiariamente aplicáveis as disposições imperativas da Lei n.º 20/2020, de 31 de Dezembro - Lei das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras - e da Lei n.º 22/2009, de 28 de Setembro - Lei de Defesa do Consumidor - assim como demais legislação aplicável.

ARTIGO 50

Regime sancionatório

A violação das disposições do presente Código constitui contravenção prevista e punível nos termos da Lei n.º 20/2020, de 31 de Dezembro - Lei das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras.

Aviso n.º 9/GBM/2021

de 22 de Dezembro

Havendo necessidade de harmonizar o Regulamento sobre Operações com Acordo de Recompra e Revenda de Títulos no Mercado Monetário Interbancário em relação a documentação legal, bem como adequar os limites prudenciais aos riscos assumidos, o Banco de Moçambique, no uso das competências que lhe são conferidas pelo n.º 1 do artigo 21 da Lei n.º 1/92, de 3 de Janeiro - Lei Orgânica do Banco de Moçambique - conjugado com o artigo 56 da Lei n.º 20/2020, de 31 de Dezembro - Lei das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras - determina:

1. É aprovado o Regulamento sobre Operações com Acordo de Recompra e Revenda de Títulos, anexo, que constitui parte integrante do presente Aviso.

2. É revogado o Aviso n.º 7/GBM/2015, de 26 de Novembro, que aprova o Regulamento sobre operações com acordo de recompra e revenda de Títulos de Renda Fixa e revoga o Aviso n.º 6/GBM/2013, de 18 de Setembro.

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

4. As dúvidas que surgirem da interpretação e aplicação do presente Aviso devem ser submetidas ao Departamento de Mercados e Gestão de Reservas do Banco de Moçambique.

Maputo, de 28 de Outubro de 2021. – Governador, *Rogério Lucas Zandamela*.

Regulamento sobre Operações com Acordo de Recompra e Revenda de Títulos

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

ARTIGO 1

Objecto

O presente Regulamento tem por objecto estabelecer o regime das operações com acordo de recompra e revenda de títulos no Mercado Monetário Interbancário, abreviadamente designado MMI.

ARTIGO 2

Âmbito de aplicação

O presente Regulamento aplica-se às instituições de crédito autorizadas a participar no MMI.

ARTIGO 3

Definições

Para efeitos do presente Regulamento entende-se por:

a) **Bilhetes do Tesouro (BT)** - os valores mobiliários escriturais representativos de empréstimos de curto prazo da República de Moçambique, denominados na moeda nacional;

b) **Contraparte Compradora (*repo buyer*)** - contraparte que compra os títulos com o compromisso de revender os mesmos títulos ou títulos equivalentes à contraparte vendedora, em data futura previamente definida e nos termos previamente acordados;

c) **Contraparte Vendedora (*repo seller*)** - contraparte que vende os títulos com o compromisso de recomprar os mesmos títulos ou títulos equivalentes da contraparte compradora, em data futura previamente definida e nos termos previamente acordados;

d) **Grande Risco** - situação em que o somatório das posições em risco perante uma contraparte ou uma entidade correlacionada representa pelo menos dez por cento (10%) dos fundos próprios de base (Tier 1 - Capital) da instituição de crédito;

e) ***Haircut*** - diferença percentual entre o valor de mercado do título e o valor dos títulos que servem de colateral nas operações com acordo de recompra e revenda;

f) **Mercado Monetário Interbancário (MMI)** - é o segmento regulamentado do mercado monetário do Metical, no qual as instituições participantes permutam fundos representados por saldos das suas contas com depósito à ordem no Banco de Moçambique ou valores mobiliários escriturais imobilizados e desmaterializados inscritos em contas-título ou numa central de valores mobiliários, visando equilibrar os excedentes e necessidades de moeda primária entre as instituições monetárias;

g) **Meticalnet** - sistema informático do Banco de Moçambique;

h) **Obrigações do Tesouro (OT)** - valores mobiliários escriturais representativos de empréstimo de médio e longo prazos (acima de um ano) da República de Moçambique, denominados em moeda nacional;

i) **Operações com acordo de recompra (*repo*)** - venda de títulos com acordo de recompra assumido pelo vendedor, conjuntamente com acordo de revenda assumido pelo comprador, para liquidação em data previamente estabelecida;