

## **AVISO N.º 05/2017**

### **ASSUNTO: REGULAMENTAÇÃO DE CARTÕES DE PAGAMENTO E REDE MULTICAIXA**

Considerando a importância de serem asseguradas as indispensáveis medidas de protecção dos utilizadores, assim como de controlo de qualidade do serviço prestado pelos emissores e pelos adquirentes, no âmbito do crescimento dos pagamentos electrónicos com cartões de pagamento;

Havendo necessidade de se adequar a regulamentação em vigor às necessidades de desenvolvimento do Sistema de Pagamentos de Angola;

Nos termos das disposições combinadas da alínea b) do número 2 do artigo 7.º da Lei n.º 05/05, de 29 de Julho - Lei do Sistema de Pagamentos de Angola, e do artigo 28.º da Lei n.º 16/10, de 15 de Julho - Lei do Banco Nacional de Angola.

#### **DETERMINO:**

#### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

##### **Artigo 1.º (Objecto)**

O presente Aviso regulamenta as actividades de emissão, aceitação e utilização de cartões de pagamento e os princípios de funcionamento do subsistema Multicaixa.

## **Artigo 2.º**

### **(Âmbito)**

1. As actividades de emissor e de adquirente de cartões de pagamento, objecto do presente Aviso, são actividades exclusivas das Instituições Financeiras bancárias e de sociedades prestadoras de serviços de pagamento, autorizados nos termos da Lei do Sistema de Pagamentos de Angola e regulamentação complementar, sem prejuízo das disposições dos números seguintes.
2. As Instituições Financeiras não-bancárias, nomeadamente, Casas de câmbio, Sociedades de microcrédito, Sociedades de cooperativas de crédito e Sociedades operadoras de sistemas de pagamentos, compensação ou câmara de compensação, podem exercer as actividades de emissor de cartões do tipo pré-pago, mediante autorização expressa do Banco Nacional de Angola (BNA) e em regulamentação específica.
3. As casas de câmbio podem exercer a actividade de revenda de cartões pré-pagos de emissores autorizados.
4. A Empresa Interbancária de Serviços (EMIS) pode exercer a actividade de adquirente de sistemas de pagamentos internacionais em Caixa Automático (CA) da rede Multicaixa, sempre que o banco de apoio do CA não assegure essa função.
5. O BNA pode excluir cartões de âmbito restrito da incidência do presente Aviso atendendo as suas características, designadamente, em termos de número de aceitantes, de aderentes, de pagamentos e/ou montante dos pagamentos.

## **Artigo 3.º**

### **(Definições)**

Sem prejuízo das definições estabelecidas na Lei de Bases das Instituições Financeiras, para efeitos do presente Aviso, entende-se por:

1. **Aceitante** – entidade que aceita o pagamento de bens e/ou serviços com um cartão de pagamento e que mantém com um adquirente um contrato para a realização deste serviço.
2. **Adquirente (*acquirer*)** – Instituição Financeira que contrata com um aceitante o consentimento de pagamentos com cartão e ao qual adquire os créditos dos pagamentos.
3. **Âmbito restrito** – todo o cartão cuja utilização é limitada à realização de pagamentos de bens ou serviços a um comerciante específico ou a um conjunto restrito de comerciantes associados sob um mesmo nome, marca e/ou logotipo, aprovado como tal pelo BNA.
4. **Arranjo de pagamentos (*scheme*)** - conjunto de normas e procedimentos que disciplina a execução de operações de pagamento baseadas em cartões e que inclui a entidade responsável pelo funcionamento do sistema.
5. **Banco** – Instituição Financeira autorizada a exercer a actividade de emissor ou adquirente de cartões no âmbito do presente Aviso.
6. **Banco de Apoio de CA** – Instituição Financeira responsável pelas condições de instalação e de suporte logístico do CA, designadamente, numerário e papel para talões.
7. **Caixa Automático (CA)** – equipamento electromecânico que permite aos utilizadores autorizados, normalmente utilizadores de cartões de plástico que o mesmo pode validar, efectuar levantamentos de numerário e/ou aceder a outros serviços.
8. **Cartão de Crédito** – cartão que tem associada uma conta-cartão e que permite aceder ao crédito concedido pelo emissor, nomeadamente para a realização de pagamentos e levantamentos de numerário (*cash advance*).
9. **Cartão de Débito** - cartão associado a uma conta de depósito à ordem aberta junto do emissor, que permite ao seu titular realizar transacções financeiras, nomeadamente pagamentos e levantamentos de numerário, através da utilização do respectivo saldo.

10. **Cartão de pagamento ou cartão** – instrumento de pagamento, apresentado sob a forma de cartão de plástico ou outro dispositivo de pagamento ou código, que é fornecido por uma Instituição Financeira emissora (o emissor), para possibilitar ao seu utilizador a realização de transacções financeiras, nomeadamente pagamentos e/ou levantamentos de numerário, nos terminais aonde o mesmo seja aceite.
11. **Cartão Multicaixa** – cartão emitido de acordo com as regras do arranjo de pagamentos Multicaixa e aceite em todos os terminais do sistema Multicaixa.
12. **Cartão Multimarca** – cartão de plástico que agrega cartões lógicos de duas marcas diferentes. O mesmo que cartão *cobadged*.
13. **Cartão pré-pago** – cartão que é conjugadamente emitido ou recarregado após a recepção de fundos, aceite em comerciantes ou terminais de auto-serviço para a realização de pagamentos ou obtenção de numerário e que, por opção do emissor, pode ou não ser passível de ser recarregado.
14. **Cartão identificado** – cartão para o qual o emissor tem de registar, armazenar e gerir a identificação do titular.
15. **Cartão não identificado** – cartão pré-pago para o qual o emissor não necessita de recolher os dados de identificação do respectivo titular, o mesmo que cartão anónimo.
16. **Cartão pré-pago não recarregável** – cartão pré-pago no qual apenas é possível um carregamento inicial, no momento da sua aquisição, não sendo possível efectuar carregamentos adicionais.
17. **Cartão pré-pago recarregável** – cartão pré-pago no qual é possível efectuar carregamentos adicionais, para além do carregamento inicial.
18. **Comerciante** – qualquer pessoa colectiva que reúna condições para ser aceitante de cartões.
19. **Condições Gerais de Utilização (CGU)** – conjunto de características e regras de utilização de determinado cartão, que o caracterizam e são definidas pelo respectivo emissor de acordo com a regulamentação em vigor.

20. **Conta-Cartão** – conta associada a um cartão pré-pago ou a um cartão de crédito, diferente de Conta de Depósitos à Ordem, e integrante do sistema de gestão de cartões responsável pela gestão do cartão em causa.
21. **Conta *Float* de cartões pré-pagos** – conta do CONTIF que regista o valor monetário armazenado nos cartões pré-pagos. Esta conta não pode registar movimentos não relacionados com o funcionamento dos cartões pré-pagos emitidos pela Instituição Financeira.
22. **CONTIF** - Plano Contabilístico das Instituições Financeiras.
23. **Data de expiração** – data em que o cartão deixa de ser aceite nos terminais da rede de aceitação. O cartão é válido até ao último dia do mês da data indicada no cartão.
24. **EMIS** – Empresa Interbancária de Serviços, administradora do arranjo de pagamentos Multicaixa e operadora da infra-estrutura central Multicaixa, incluindo a compensação das operações nele processadas.
25. **Emissor** – Instituição Financeira que emite cartões.
26. **Finalização de pagamento** – efectivação do pagamento das transacções aceites e disponibilização dos respectivos fundos na conta de depósito à ordem do aceitante.
27. **Marca de cartão** – designação comercial que identifica um determinado sistema ou rede de aceitação de cartões de pagamento, por exemplo, Multicaixa, MasterCard, Visa. A uma mesma marca podem corresponder cartões de vários tipos.
28. **Multicaixa** – marca do subsistema nacional e universal de cartões de pagamento. Em função do contexto, pode referir o arranjo de pagamentos, a rede de aceitação ou a marca do cartão.
29. **Operador da Rede** - é a entidade responsável pela gestão e funcionamento da infra-estrutura central do sistema Multicaixa.

30. **Rede Multicaixa** – a rede nacional e universal de terminais de prestação de serviços de levantamento de numerário, de pagamento e/ou operações relacionadas com os mesmos.
31. **SPA** – Sistema de Pagamentos de Angola.
32. **SPI** – Sistemas de Pagamentos Internacionais de cartões, identificáveis pelas respectivas marcas.
33. **Subsistema Multicaixa (MCX)** – subsistema de pagamentos do SPA, que processa operações efectuadas com cartões válidos nos pontos de serviço da rede Multicaixa, com liquidação em tempo diferido do saldo da compensação multilateral dessas operações.
34. **Taxa Anual de Encargos Efectiva Global (TAEG)** – o custo total efectivo do crédito, tal como definido na regulamentação sobre deveres gerais de informação na prestação de serviços e produtos financeiros.
35. **Terminal de Pagamento Automático (TPA)** – equipamento electromecânico ou aplicação informática que permite aos utilizadores autorizados, usuários de cartões que o mesmo pode validar, efectuar pagamentos em locais de venda de bens ou de prestação de serviços, permitindo, igualmente, a realização de outros serviços como consultas dos saldos das contas associadas ao cartão utilizado.
36. **Tipo de cartão** – espécie de cartão de pagamento, no que concerne aos fundos utilizados. São considerados 3 tipos de cartões: pré-pagos, de débito ou de crédito.
37. **Titular** – pessoa singular ou colectiva, que contrata a emissão de um cartão e a quem é permitida a sua utilização, de acordo com os termos e condições estabelecidas no contrato de adesão.
38. **Utilização geral** – considera-se de utilização geral qualquer cartão aceite por múltiplos comerciantes não relacionados, para pagamento de bens e/ou serviços não especificados.

39. **Utilizador** – pessoa singular autorizada a utilizar um cartão.

**Artigo 4.º**  
**(Contrato)**

1. As relações entre os emissores e os titulares, assim como entre os adquirentes e os aceitantes devem ser reguladas por contrato escrito, exceptuando-se a emissão de cartões não identificáveis.
2. Na identificação das contrapartes, as Instituições Financeiras devem adoptar os princípios definidos na regulamentação sobre combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo, consistentes com os objectivos de prevenção de fraudes.
3. O contrato pode assumir a forma de contrato de adesão, incluindo, neste caso, as Condições Gerais de Utilização, com carácter mais estável, e um anexo onde constem as condições susceptíveis de modificação mais frequente.
4. Em caso de divergência entre as condições gerais de utilização e as condições particulares, prevalecem as primeiras.
5. O contrato deve ser redigido em língua portuguesa, em linguagem facilmente compreensível. Deve ter uma apresentação gráfica que permita a sua leitura fácil por um leitor de acuidade visual média.
6. São proibidas as cláusulas que definam encargos ou taxas de juro por mera indicação do preçário existente nos balcões ou em outros locais ou suportes.
7. O preçário é obrigatoriamente apresentado em moeda nacional.
  - 7.1 Exceptuam-se da obrigação prevista neste número, os cartões associados à contas em moeda estrangeira, para os quais o preçário pode ser apresentado na moeda da conta associada ao cartão ou na moeda nacional.
8. O contrato deve definir:
  - a) O período de validade e as condições para a sua renovação, sendo que num contrato de emissão, a validade e a renovação respeitam ao cartão que lhe está subjacente;

- b) Que o titular ou o aceitante, consoante o caso, poderá apresentar directamente ao BNA reclamações fundadas no incumprimento, pelo emissor ou pelo adquirente, respectivamente, da legislação e regulamentação aplicáveis;
  - c) As situações em que as partes podem resolver o contrato e os seus efeitos.
9. Os contratos entre adquirentes e aceitantes deverão conter os níveis de serviço a que o adquirente se obriga relativamente à reparação e/ou substituição de terminais de pagamento.
10. O BNA estabelecerá, mediante directiva, os níveis mínimos de serviço a que se refere o número 9 do artigo n.º 4º do presente Aviso.

### **Artigo 5.º** **(Emissão)**

1. A prestação de serviços de emissão está condicionada à informação prévia ao BNA por parte da Instituição Financeira em causa.
2. Um cartão apenas pode ser emitido na sequência de uma solicitação, de um processo de renovação ou substituição de outro cartão do mesmo tipo.
- 2.1 Uma Instituição Financeira pode emitir um cartão não solicitado pelo cliente se, conjugadamente, se verificarem as seguintes condições:
- a) O cartão não for válido, ou seja, não estiver em condições de ser utilizado pelo cliente para a realização de transacções;
  - b) For acompanhado por informação clara que informe ao cliente que o cartão não está validado e como este se pode descartar do mesmo, sem custos, se não estiver interessado na sua validação;
  - c) For acompanhado pela minuta de contrato que se aplicará caso o cartão seja validado pelo cliente;
  - d) A sua validação implicar uma manifestação de interesse pelo cliente e o emissor tiver condições de validar a identidade do cliente.

3. A entrega aos titulares, quer do cartão quer do respectivo código secreto (PIN), se for caso disso, deve ser realizada com especial cuidado, devendo ser adoptadas regras de segurança apropriadas que impeçam a utilização do cartão por terceiros.
4. A denominação do emissor ou a sua sigla, se esta tiver suficiente notoriedade, deve constar nitidamente em todos os cartões e em todas as acções publicitárias a eles respeitantes.
5. Todos os cartões de débito e de crédito são obrigatoriamente cartões identificados.
6. A um mesmo cartão físico, apenas pode corresponder um tipo de cartão.
7. Num cartão multimarca (*cobadged*), cada marca deve poder ser reconhecida através do nome e/ou do logótipo da entidade emissora e da marca do cartão.
8. O *layout* do cartão deverá respeitar a norma gráfica estabelecida pelo arranjo de pagamentos Multicaixa.
9. Os extractos de conta e outras formas de informação aos titulares devem evidenciar:
  - a) As comissões e outros encargos aplicados, incluindo impostos, se for caso disso, por transacção e de forma desagregada;
  - b) A identificação da moeda estrangeira, o valor da transacção nessa moeda e o respectivo contravalor na moeda do cartão ou em Kwanzas, no caso de transacções em moeda estrangeira.
10. O limite máximo diário para levantamentos em CA, por cartão, será definido em regulamentação específica.
11. O emissor deve manter em arquivo, por processo electrónico ou microfilmagem, por um período de dez anos, contados a partir da data da ocorrência, os extractos do cartão e os extractos de conta, relativos aos levantamentos e pagamentos efectuados no estrangeiro, para fins de prova, caso seja solicitado pelo BNA.

**Artigo 6.º**  
**(Regras Específicas dos Contratos de Emissão)**

1. Sem prejuízo de outras normas em vigor, devem ser estabelecidos no contrato do emissor com o titular, em cláusulas contratuais gerais que assumam a forma de contrato de adesão, todos os direitos e obrigações das partes contratantes, designadamente:
  - a) O titular não pode ser responsabilizado por utilizações do cartão decorrentes de situações de perda, furto, roubo ou falsificação do cartão, depois de efectuada a notificação ao emissor, salvo se estiver em causa dolo ou negligência grosseira do titular;
  - b) A responsabilidade do titular por utilizações verificadas antes da comunicação ao emissor é limitada ao menor dos seguintes valores à data da primeira operação considerada irregular: (1) no caso de cartões pré-pagos ou de cartões de débito, ao valor do saldo disponível na conta associada ao cartão; no caso dos cartões de crédito, ao valor do saldo disponível face ao limite de crédito que seja do conhecimento do titular; e (2) o valor máximo a definir em regulamentação específica, salvo se estiver em causa dolo ou negligência grosseira do titular;
  - c) O emissor é responsável pelo registo incorrecto de qualquer transacção, excepto ocorrendo dolo ou negligência grosseira do titular. Em caso de diferendo, o ónus da prova cabe a quem invocar o facto a seu favor;
  - d) Em caso de diferendo relativo à operação não autorizada pelo titular, o ónus da prova da sua efectiva realização cabe ao emissor, obrigando-se o titular a prestar a sua melhor colaboração, designadamente prestando-lhe as informações e facultando cópia dos documentos que aquele lhe solicitar, relativos à operação em causa;
  - e) O emissor não pode alterar as condições contratuais sem avisar o titular, com um pré-aviso mínimo de 45 (quarenta e cinco) dias, ficando este com o direito de reaver a anuidade paga, na parte proporcional ao período

ainda não decorrido, se pretender resolver o contrato por motivo de discordância com as alterações introduzidas;

- f) A utilização do cartão após a data de entrada em vigor das alterações contratuais informadas de acordo com a alínea anterior constitui presunção de aceitação dessas alterações;
- g) No momento da realização de pagamentos o aceitante pode exigir a apresentação de um documento de identificação do utilizador do cartão, caso se verifique a possibilidade mencionada na alínea c) do n.º 3, do artigo 8.º do presente Aviso;
- h) As condições em que é facultado ao emissor o direito de exigir a restituição do cartão;
- i) A celebração do contrato não pode estar condicionada à autorização do titular para que os seus dados pessoais e os do utilizador, se diferente, sejam facultados pelo emissor a terceiras entidades com a finalidade de promoção ou venda de bens ou serviços;
- j) Que o emissor disponibilize um serviço de atendimento, que permita ao titular e ao utilizador contactá-lo vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, através do(s) número(s) de telefone indicado(s), a partir de qualquer país onde o cartão for aceite;

2. As Condições Gerais de Utilização devem proporcionar informação completa e clara sobre:

2.1 As regras a seguir para uma utilização correcta e segura do cartão, incluindo informação sobre:

- i. As operações que podem ser realizadas e o modo de as efectuar, sendo que, no caso de utilização de cartões multimarca num ponto de aceitação em que as duas marcas do cartão sejam aceites, quais as regras para a definição da marca do cartão que será considerada na realização da transacção;
- ii. A identificação dos locais de aceitação;
- iii. Os princípios de segurança na utilização do cartão e dos terminais, sendo o registo do PIN no próprio cartão ou em algo que

- habitualmente o utilizador guarde e transporte juntamente com o cartão, considerado negligência grosseira do utilizador;
- 2.2 Os encargos - taxas, comissões, despesas ou impostos - que podem resultar da posse ou da utilização do cartão;
  - 2.3 O período de validade do cartão e as condições de renovação;
  - 2.4 A taxa de juro moratória ou o método utilizado para a sua determinação, se aplicável;
  - 2.5 O modo de determinação da taxa de câmbio praticada, se aplicável.
3. Sem prejuízo da informação constante nas Condições Gerais de Utilização, o emissor deve disponibilizar informação actualizada sobre a correcta utilização dos cartões de pagamento que emite nos respectivos balcões e na sua página na *internet*, de forma facilmente acessível.
  4. Um contrato só se considera celebrado, quando o titular dispuser do cartão válido e de uma cópia das condições contratuais por ele aceites.
  5. O emissor é obrigado a remeter ao BNA, Departamento de Sistema de Pagamentos, cópia das minutas de contratos, incluindo as condições gerais de utilização relativas aos cartões que pretenda emitir.
    - 5.1 Sempre que o emissor deixar de ter cartões contratados com base em determinada minuta deve informar ao BNA.
  6. Os emissores devem disponibilizar as condições gerais de utilização de todos os cartões que emitem, de forma completa e actualizada, na sua página na *internet*, de forma facilmente identificável e sem necessidade de registo prévio pelos interessados.

## **Artigo 7.º**

### **(Serviço de Adquirente)**

1. A prestação de serviços de adquirente está condicionada à informação prévia do BNA por parte da Instituição Financeira em causa.
2. O adquirente que tomar conhecimento de qualquer fraude ou falsificação praticada por determinado aceitante nas transacções realizadas através de cartões bancários deve imediatamente:

- a) Rescindir o contrato com o aceitante em causa;
  - b) Comunicar à Central de Informação e Risco de Crédito, operada pelo BNA, a fraude e a identificação do aceitante em causa, na forma e no prazo que for definido em regulamentação específica.
3. É vedado a qualquer adquirente estabelecer um contrato com comerciante que tenha registado um incidente, nos termos do referido no número anterior.

### **Artigo 8.º**

#### **(Regras Específicas dos Contratos de Aceitação)**

1. Um contrato de aceitação de uma marca de cartões não pode impor a aceitação de cartões de outra marca.
2. Um contrato de aceitação de cartões pré-pagos e/ou de cartões de débito não pode impor a aceitação de cartões de crédito e vice-versa.
3. Sem prejuízo de outras normas em vigor, todos os direitos e obrigações das partes contratantes devem ser estabelecidos no contrato do adquirente com o aceitante, em cláusulas contratuais gerais que assumam a forma de contrato de adesão, designadamente que:
  - a) Os aceitantes não deverão recusar pagamentos com o cartão;
  - b) As obrigações relativamente à finalização do pagamento ao aceitante são da responsabilidade do adquirente;
  - c) O aceitante não pode ser responsabilizado pela realização de transacções fraudulentas, desde que tenha cumprido as regras de aceitação de cartões que lhe foram atempadamente comunicadas pelo adquirente;
  - d) Se for o caso, o aceitante é obrigado a confirmar a identificação do utilizador do cartão sempre que o pagamento for de valor superior a um montante determinado e nos moldes definidos pelo arranjo de pagamentos;
  - e) O pagamento das transacções ao aceitante será efectuado em Kwanzas, através de crédito na conta de depósitos à ordem indicada para o efeito pelo aceitante e independentemente do cartão utilizado na transacção;

- f) Em caso de diferendo relativo a operação electrónica, o ónus da prova cabe ao adquirente, obrigando-se o aceitante a prestar a sua melhor colaboração, designadamente prestando-lhe as informações e facultando cópia dos documentos que aquele lhe solicitar, relativos à operação em causa;
  - g) As condições determinam que uma obrigação de pagamento do adquirente ao aceitante entre em mora;
  - h) Em caso de mora, deverá ser indicada a taxa de juro utilizada, tanto da responsabilidade do adquirente, quanto do aceitante, ou a forma da sua determinação;
  - i) O adquirente não pode alterar as condições contratuais sem avisar ao aceitante, com um pré-aviso mínimo de 45 (quarenta e cinco) dias, ficando este com o direito de resolver o contrato por motivo de discordância com as alterações introduzidas;
  - j) A utilização de um terminal do aceitante após a data de entrada em vigor das alterações contratuais informadas de acordo com a alínea anterior constitui presunção de aceitação dessas alterações;
  - k) Deverão ser indicadas as responsabilidades que incumbem a cada parte contratante relacionadas com a deficiente transmissão, a não recepção ou a deficiente recepção, pelo adquirente ou pela operadora, de transacções realizadas em TPA instalado no aceitante;
  - l) O adquirente mantém um serviço de atendimento em língua portuguesa que permite ao aceitante contactá-lo durante as horas normais de funcionamento do estabelecimento do aceitante, através do(s) número(s) de telefone indicado(s).
4. O adquirente é obrigado a remeter ao BNA, Departamento de Sistema de Pagamentos, as minutas de contratos que pretenda celebrar com os aceitantes.
- 4.1 Sempre que o adquirente deixar de ter terminais contratados com base em determinada minuta, deve informar o BNA.
5. As condições gerais de aceitação devem proporcionar informação completa, clara e actualizada sobre:

- 5.1 As regras para uma correcta e segura aceitação do cartão e utilização do terminal, incluindo informação sobre:
  - i. As operações que podem ser realizadas;
  - ii. A identificação dos cartões e dos respectivos titulares;
  - iii. Princípios de operação e segurança;
  - iv. Os encargos que resultam da posse e/ou da utilização dos terminais de pagamento.
6. Sempre que um Terminal de Pagamento Automático se mantiver inactivo por um período ininterrupto igual ou superior a 6 meses, deve o respectivo contrato ser cancelado.

**Artigo 9.º**  
**(Subsistema Multicaixa)**

1. Os requisitos de participação no subsistema Multicaixa devem ser claros, públicos e não discriminatórios.
2. O subsistema Multicaixa abrange as operações efectuadas através de cartões válidos na rede Multicaixa, em conformidade com os procedimentos estabelecidos pelo arranjo de pagamentos Multicaixa.
3. Todas as operações efectuadas no subsistema Multicaixa, independentemente do cartão e do emissor, devem ser incluídas na compensação Multicaixa.
  - 3.1 Excluem-se do disposto no presente número os cartões de âmbito restrito.
4. O processamento das operações no subsistema, para efeitos de compensação, liquidação definitiva e finalização do pagamento, é exclusivamente em moeda nacional, independentemente da moeda da conta que esteja associado ao cartão utilizado.
5. A EMIS, no papel de entidade operadora do subsistema Multicaixa, é responsável:
  - a) Por providenciar a certificação dos equipamentos da respectiva rede para a aceitação das marcas Multicaixa e SPI;
  - b) Por providenciar a certificação do *host* bancário do adquirente e emissor de operações na rede Multicaixa e SPI;

- c) Pela compensação multilateral das operações realizadas na rede Multicaixa, independentemente da marca do cartão.
6. O operador da rede Multicaixa é responsável por disponibilizar um serviço de prevenção, detecção e controlo de fraude, tendo em vista impedir a ocorrência de fraudes ou mitigar o seu impacto.
- 6.1 A concretização do serviço deve ser baseada num manual de normas e procedimentos a submeter pelo operador da rede Multicaixa ao BNA, para aprovação;
  - 6.2 O serviço deve ser prestado a todos os bancos participantes do sistema Multicaixa e implementado nas vertentes de emissão e de aceitação.
7. Antes da implementação de qualquer novo serviço prestado no subsistema Multicaixa, devem ser executados pela Operadora os seguintes procedimentos:
- a) apresentação ao BNA do manual de funcionamento do serviço, incluindo o respectivo modelo de negócio, para avaliação do seu enquadramento;
  - b) divulgação do manual de funcionamento a todos os participantes;
  - c) informação documentada aos participantes sobre os procedimentos relacionados com o acesso técnico dos mesmos ao sistema.

**Artigo 10.º**  
**(Rede Multicaixa)**

1. Todos os CA com acesso externo às agências ou dependências bancárias ou com disponibilização de serviços fora do horário de funcionamento normal das mesmas, fazem obrigatoriamente parte da rede Multicaixa.
2. Todos os TPA passíveis de serem utilizados por cartões de pagamento que não sejam de âmbito restrito, fazem obrigatoriamente parte da rede Multicaixa.
3. A aceitação em Angola de cartões de pagamento que não sejam de âmbito restrito só se pode verificar em terminais da rede Multicaixa ou em CA de redes próprias das Instituições emissoras, criadas em conformidade com o disposto no número 1, do artigo 10º do presente Aviso.

- 3.1 A aceitação de cartões Multicaixa em CA que não façam parte da rede Multicaixa implica o acordo prévio da EMIS, enquanto administradora do arranjo de pagamentos Multicaixa;
  - 3.2 Nos CA de redes próprias das Instituições emissoras, apenas devem ser aceites cartões emitidos por essas Instituições.
4. A utilização de terminais da rede Multicaixa para a aceitação de cartões de âmbito restrito pressupõe a certificação destes cartões pela EMIS e a recolha de informação estatística sobre essa utilização, de acordo com o que for definido pelo BNA em regulamentação complementar.
5. A EMIS deve estabelecer regras de funcionamento que incentivem a expansão da rede Multicaixa em todas as Províncias e o acesso da população aos seus serviços.
6. Os serviços disponíveis na rede Multicaixa, designadamente nos CA e TPA, são independentes do banco de apoio e da Instituição adquirente, desde que a marca e tipo do cartão sejam aceites no terminal.
7. Os serviços de levantamento disponíveis na rede Multicaixa, designadamente nos CA, podem ser efectuados sem cartão, obedecendo os procedimentos estabelecidos pelo arranjo de pagamentos Multicaixa.

### **Artigo 11.º**

#### **(SPI)**

1. Uma Instituição Financeira não necessita de autorização específica do BNA para a respectiva filiação num SPI, observando o seguinte:
  - a) a Instituição Financeira em causa é participante no subsistema Multicaixa;
  - b) a filiação no SPI não possui carácter de exclusividade em Angola, a não ser em casos em que tal seja exigido pelo SPI e sujeitos a autorização pelo BNA, caso a caso;
  - c) o operador da rede Multicaixa deve criar condições para a aceitação dos cartões do SPI em qualquer CA da rede Multicaixa;

- d) a aceitação de cartões do SPI num TPA, está dependente do acordo estabelecido entre o respectivo comerciante e uma Instituição Financeira filiada no SPI.
- 2. As Instituições Financeiras emissoras ou adquirentes de cartões de SPI devem utilizar os serviços de processamento da EMIS.
    - 2.1 Nas situações em que a EMIS declare formalmente, com conhecimento do BNA, Departamento de Sistema de Pagamentos, não estar habilitada a processar determinada marca, desenvolver determinado produto ou executar determinadas funcionalidades, as Instituições Financeiras são autorizadas a utilizar os serviços de processamento de terceiras entidades;
    - 2.2 A autorização concedida de acordo com o parágrafo anterior caduca 24 (vinte e quatro) meses após a EMIS declarar já estar em condições de processar a marca, desenvolver o produto ou executar as funcionalidades em causa.
  - 3. A rede Multicaixa deve ser certificada para a aceitação de cartões dos SPI.
  - 4. A rede Multicaixa é a rede de aceitação em Angola de cartões de SPI.

### **Artigo 12.º** **(Reclamações)**

O atendimento de titulares, utilizadores e aceitantes, e o processamento de reclamações devem estar de acordo com o disposto na regulamentação sobre a protecção ao consumidor de produtos e serviços financeiros em Angola.

### **Artigo 13.º** **(Utilização no Estrangeiro)**

- 1. A utilização de cartões no estrangeiro está sujeita aos limites que forem definidos pelos respectivos emissores, atentas as disposições definidas na regulamentação do BNA.

2. O emissor de qualquer cartão passível de ser utilizado no estrangeiro deve possuir informação que permita identificar o respectivo utilizador e, se for o caso, controlar limites e condições de utilização que sejam estabelecidos pelo BNA.

### **Artigo 14.º**

#### **(Informação ao Banco Nacional de Angola e Tarifas)**

1. As Instituições Financeiras, enquanto emissores e/ou os adquirentes, e o operador do subsistema Multicaixa devem enviar ao BNA, informação na periodicidade e na forma que vierem a ser definidas por regulamentação específica.
2. O BNA, no exercício da sua função de controlo e acompanhamento do SPA pode, caso o considere necessário, definir através de instrutivo, os limites para as tarifas interbancárias e para as taxas de serviço aplicadas às transacções com cartões de pagamento.

## **CAPÍTULO II**

### **REGRAS ESPECÍFICAS DE CARTÕES PRÉ-PAGOS**

#### **Artigo 15.º**

##### **(Emissão de Cartões Pré-pagos)**

1. As Condições Gerais de Utilização devem definir de forma clara e completa:
  - a) Os riscos assumidos pelos utilizadores;
  - b) As condições em que as importâncias não utilizadas podem ser devolvidas;
  - c) O prazo de validade do cartão relativamente a recarregamentos (se possíveis), utilização dos fundos e reembolso;
  - d) Os limites mínimos e máximos de carregamento, se existentes.
2. Nos cartões pré-pagos que não sejam renovados, o titular tem direito ao reembolso dos valores não utilizados até à data de expiração do cartão, durante

pelo menos 6 (seis) meses após essa data, sem estar sujeito a qualquer despesa e respeitando o prazo mínimo de validade de fundos conforme disposto no n.º 7, do Artigo 17º do presente Aviso.

### **Artigo 16.º**

#### **(Disponibilização de Cartões e Identificação dos Titulares)**

1. Os cartões pré-pagos de utilização geral são exclusivamente disponibilizados pelas Instituições de acordo com o disposto nos n.º1 e 2 do artigo 2.º do presente Aviso.
2. Os cartões pré-pagos de utilização restrita podem ser disponibilizados pelas Instituições referenciadas no ponto anterior ou em estabelecimentos das entidades aderentes.
3. De acordo com o disposto no n.º 1 do Artigo 4.º do presente Aviso, a Instituição emissora é responsável perante o BNA pela identificação dos titulares dos cartões pré-pagos, independentemente do local de disponibilização.
4. Os cartões pré-pagos não identificáveis ("anónimos"):
  - a) Não permitem a realização de levantamentos de numerário em CA;
  - b) São de utilização exclusiva em território nacional.

### **Artigo 17.º**

#### **(Carregamento e Valor Carregado)**

1. Os cartões pré-pagos consubstanciados em cartões de plástico devem conter a indicação explícita sobre a possibilidade, ou não, de recarregamentos, através das expressões, "RECARREGÁVEL" e "NÃO RECARREGÁVEL", respectivamente, gravadas de forma bem legível no plástico.
2. Os cartões pré-pagos recarregáveis podem ser recarregados mediante transferência bancária proveniente de uma conta em moeda nacional ou estrangeira, ou por transacção efectuada com cartão de débito.
  - 2.1 Os cartões pré-pagos não recarregáveis podem ser carregados contra a entrega de papel-moeda em instalações da Instituição emissora,

aplicando-se a estes carregamentos a regulamentação sobre depósitos de numerário.

3. Todos os carregamentos, inicial e posterior, se for o caso, devem respeitar o princípio da moeda nacional como moeda de denominação do cartão.
4. O valor monetário armazenado nos cartões pré-pagos, enquanto não for utilizado, deve ser contabilizado numa conta adequada no CONTIF, a indicar pelo BNA, na qual não podem ser relevados movimentos não relacionados com o funcionamento dos cartões pré-pagos emitidos pela Instituição Financeira em causa.
5. O emissor tem a responsabilidade permanente sobre os fundos enquanto não utilizados e está obrigado a disponibilizar um extracto de movimentos, quando solicitado pelo cliente.
6. A emissão de segundas vias do extracto de movimentos de um cartão pré-pago pode ser objecto de uma tarifa por parte do emitente do cartão.
7. É proibida a remuneração com juros ou com qualquer outro benefício relacionado com os valores existentes no cartão pré-pago.
8. O valor monetário armazenado num cartão pré-pago não pode ter um prazo de validade inferior a dois anos após a data de aquisição do cartão ou da data do último carregamento.

8.1 Caso exista um prazo de validade para o valor monetário armazenado, esse prazo deve constar de forma clara nas Condições Gerais de Utilização.

### **Artigo 18.º** **(Limites)**

Os cartões pré-pagos estão sujeitos aos limites que forem definidos em regulamentação específica.

## **Artigo 19.º**

### **(Aceitação)**

1. Os cartões pré-pagos domésticos de utilização geral são aceites em qualquer terminal da rede Multicaixa.
2. Os cartões pré-pagos domésticos de utilização restrita são aceites nos terminais que tenham contratado a sua aceitação.
3. Os cartões pré-pagos, emitidos no âmbito de um SPI, são aceites nos terminais que tenham contratado a aceitação de cartões de débito da respectiva marca.
4. Os cartões pré-pagos internacionais podem efectuar transacções, respeitando as regras do respectivo SPI, do SPA e a regulamentação cambial nacional.

## **Artigo 20.º**

### **(Reembolso)**

1. A qualquer momento o titular de um cartão pré-pago tem o direito de solicitar o reembolso integral do valor monetário nele armazenado, por crédito de uma conta de depósito à ordem domiciliada no emissor.
  - 1.1 Nas situações em que o titular do cartão não seja igualmente titular de uma conta de depósito à ordem domiciliada no emissor, o reembolso será efectuado em numerário numa agência do emissor, devendo este assegurar a identificação do titular com base num documento de identificação oficial válido e com fotografia.
2. As condições gerais de utilização devem indicar de forma clara e destacada as condições de reembolso, incluindo quaisquer tarifas relacionadas com o mesmo, devendo o titular ser informado dessas condições antes de se vincular a qualquer contrato ou oferta.
3. O reembolso de fundos pode ser objecto de uma tarifa que deve ser razoável e proporcional, baseada nos custos efectivamente suportados pelo emissor do cartão pré-pago e nunca pode ser dependente do valor do reembolso.

- 3.1. Um reembolso da iniciativa do emitente não pode ser objecto de qualquer tarifa, sendo efectuado pela totalidade do valor monetário armazenado no cartão.
4. O reembolso efectuado por solicitação do titular deve ser concretizado, no máximo, até ao final do dia útil seguinte ao da recepção do pedido no emissor.

**Artigo 21.º**  
**(Tarifas para Cartões Pré-pagos)**

1. Aos cartões pré-pagos aplicam-se as regras definidas no Artigo 23.º do presente Aviso.
2. Aos cartões pré-pagos Multicaixa aplicam-se as regras definidas no Artigo 24.º do presente Aviso.

**CAPÍTULO III**  
**REGRAS ESPECÍFICAS DE CARTÕES DE DÉBITO**

**Artigo 22.º**  
**(Operações a Descoberto)**

1. Para efeitos do disposto na regulamentação sobre a classificação das operações de crédito, as operações à descoberto são consideradas como adiantamentos à depositantes ou descobertos.
2. Nos casos em que o emissor admita a aceitação de operações à descoberto, quando ocorrer falta de fundos na conta associada ao cartão, o contrato deve permitir ao titular optar entre essa funcionalidade ou a rejeição daquelas operações pelo emissor.
  - 2.1 Nas situações em que o titular tenha optado pela não-aceitação de operações à descoberto, mas que não tenha sido possível as impedir por motivos que lhe são alheios, designadamente razões operacionais do

sistema de pagamentos, o titular não pode ser onerado com qualquer comissão ou encargo em resultado desse descoberto.

3. Caso o titular opte pela aceitação de operações à descoberto, o emissor deve explicitar de forma clara no contrato todos os custos associados a essa eventualidade, nomeadamente a taxa de juro aplicável ou o processo de determinação dessa taxa.

### **Artigo 23.º**

#### **(Tarifas para Cartões de Débito)**

1. O regime tarifário a ser aplicado pelo emissor e pelo adquirente nas transacções realizadas com cartões de débito deve observar os seguintes princípios:
  - a) As tarifas devem observar o princípio da aproximação do preço aos custos efectivamente suportados;
  - b) As tarifas incidentes sobre os titulares devem ser as mais baixas relativamente a qualquer outro instrumento de pagamento que seja baseado em suportes físicos, nomeadamente papel, ou que implique intervenção humana na entidade cobradora;
  - c) As tarifas por transacção incidentes sobre os aceitantes devem ser baseadas:
    - i. Num valor fixo, ou;
    - ii. Numa percentagem do valor da transacção, acrescida ou não de um valor fixo, desde que com a definição de um valor máximo absoluto para a tarifa total.
2. Se houver uma tarifa interbancária praticada nas transacções realizadas com cartões de débito Multicaixa, por decisão das Instituições Financeiras Bancárias membros da rede Multicaixa, esta deve ser multilateral e única.

**Artigo 24.º**  
**(Oneração do Cartão de Débito Multicaixa)**

É vedada a cobrança de qualquer taxa de emissão ao titular, reemissão no final do prazo de validade, anuidade ou taxa de serviço pela utilização do cartão na realização de levantamentos de numerário ou de pagamentos, quando a conta associada ao cartão for utilizada para crédito do respectivo salário.

**CAPÍTULO IV**  
**REGRAS ESPECÍFICAS DE CARTÕES DE CRÉDITO**

**Artigo 25.º**  
**(Emissão de Cartão de Crédito)**

1. A atribuição do limite para o cartão de crédito deve estar em conformidade com os valores disponíveis e o perfil de rendimentos do titular e ser baseado em critérios objectivos de análise de risco pelo emissor.
2. É vedado vincular a emissão do cartão de crédito a qualquer tipo de operação financeira, como pré-requisito para a sua emissão, podendo a Instituição Financeira informar o titular sobre a possibilidade de contratar seguro para a cobertura de eventual saldo devedor em caso de sinistro.

**Artigo 26.º**  
**(Regras Específicas do Contrato de Emissão de Cartão de Crédito)**

1. Para efeitos do disposto na regulamentação sobre a classificação das operações de crédito, o crédito concedido mediante cartão de crédito é considerado crédito ao consumo.
2. O contrato de emissão de cartão de crédito não deve admitir que seja ultrapassado o limite de crédito acordado entre o titular e o emissor.

3. No contrato de emissão do cartão de crédito, para que o titular efectue o pagamento do montante utilizado do limite de crédito, até à data prevista no mesmo, deve ser estabelecida uma das seguintes opções:
  - a) pagamento do montante total utilizado ou de parte do mesmo, igual ou superior ao limite mínimo, por opção do titular na data do pagamento, sendo que o valor mínimo da conta-crédito que deve ser liquidado mensalmente é de 10% (dez por cento) do saldo devedor da conta;
  - b) pagamento obrigatório do montante total utilizado.
4. Não pode haver incidência de juros sobre o montante do limite de crédito utilizado que for pago até à data de pagamento definida no contrato da emissão do cartão.
5. As condições gerais de utilização devem conter uma tabela com a indicação da Taxa Anual de Encargos Efectiva Global (TAEG) do crédito, para duas situações de possível limite de crédito: cem mil e quinhentos mil Kwanzas.
6. Caso ocorra o pagamento parcelar do montante utilizado do limite de crédito, até à data estabelecida no contrato de emissão do cartão, o titular beneficia de um "crédito renovável" (*revolving credit*) para cobrir a parte não liquidada do limite de crédito utilizado, podendo incidir juros sobre o referido crédito, quando assim estiver previsto contratualmente.

### **Artigo 27.º**

#### **(Regras Específicas do Extracto de Cartão de Crédito)**

1. Os extractos de cartão de crédito devem informar o seguinte:
  - a) Limite de crédito (Plafond), montante utilizado e montante disponível;
  - b) Valor de juros, comissões, impostos e despesas a serem cobrados no mês seguinte, no caso de o cliente optar pelo pagamento parcial do saldo da dívida;
  - c) Taxa de juros (TJ);
  - d) Taxa Anual de Encargos Efectiva Global (TAEG), correspondente à utilização máxima do limite de crédito.

2. Sempre que o crédito disponível para utilização no estrangeiro seja inferior ao crédito concedido, o emissor deverá disponibilizar informação no seu Portal, facilmente acessível aos titulares do cartão, com a indicação inequívoca do saldo disponível para utilização no exterior.

## **CAPÍTULO V**

### **DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS E FINAIS**

#### **Artigo 28.º**

##### **(Disposições Transitórias)**

1. Os emissores e os adquirentes devem adaptar os contratos existentes, ao disposto no presente Aviso, no prazo de 90 (noventa) dias a contar da data da sua entrada em vigor.
2. Os emissores e/ou adquirentes de cartões de SPI que à data da publicação do presente Aviso utilizem serviços de processamento não prestados pela EMIS, devem assegurar a migração do respectivo processamento para a EMIS, no prazo máximo de 12 (doze) meses contados a partir da data da entrada em vigor do presente Aviso.
  - 2.1 Todas as Instituições Financeiras abrangidas pelo parágrafo anterior devem informar o BNA, Departamento de Sistemas de Pagamentos, sobre o plano de migração para a EMIS, no prazo máximo de 1 (um) mês contado a partir da data da entrada em vigor do presente Aviso;
  - 2.2 Ultrapassado o prazo máximo definido no presente número e não se verificando a situação de excepção admitida no parágrafo 2.2 do Artigo 11.º, é inibida a utilização dos cartões e/ou dos terminais que não sejam objecto de processamento pela EMIS.
3. O operador do subsistema Multicaixa deve dar suporte ao processo de migração previsto no número anterior.

**Artigo 29.º**  
**(Sanções)**

O incumprimento das normas imperativas estabelecidas no presente Aviso constitui contravenção punível nos termos da Lei n.º 5/05, de 29 de julho, Lei do Sistema de Pagamentos de Angola.

**Artigo 30.º**  
**(Dúvidas e Omissões)**

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

**Artigo 31.º**  
**(Revogação)**

São revogados todos os normativos que contrariem o presente Aviso, nomeadamente, o Aviso n.º 10/12, de 2 de Abril, o Aviso n.º 08/03, de 29 de Agosto e o Instrutivo n.º 07/98, de 29 Maio.

**Artigo 32.º**  
**(Entrada em Vigor)**

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

**PUBLIQUE-SE.**

Luanda, aos 28 de Junho de 2017.

**O GOVERNADOR**

**VALTER FILIPE DUARTE DA SILVA**

