
**CÓDIGO DE
CONDUTA BANCÁRIA**

NOTA INTRODUTÓRIA

A Associação Moçambicana de Bancos e os seus Associados, reconhecendo a importância do estabelecimento e consolidação de um clima de confiança, nas relações quotidianas que se estabelecem entre os seus Membros e respectivos Clientes, preparou o presente Código de Conduta, inspirado na experiência da região.

Vivendo a Banca numa altura de desregulamentação, este projecto visa potenciar o volume de negócios, através da criação de um ambiente transparente, de confiança e sobretudo colocar à disposição dos clientes um instrumento que procura defender os seus interesses, promover o ambiente competitivo, com ganhos substanciais para todos os intervenientes no mercado.

Este Código não se restringe a um cunho sancionatório para os seus infractores. No entanto, um Membro desta Associação que não cumpra com regularidade o que prometeu oferecer aos seus clientes, que defraude sistematicamente as expectativas dos seus clientes, que não procure satisfazer as necessidades dos seus clientes e que não crie mecanismos e ambiente adequados para responder em tempo útil as reclamações dos seus clientes, pode ter a certeza que o mercado encarregar-se-á de o excluir.

A ética empresarial é hoje um dos factores chaves para a prosperidade das organizações. A qualidade de serviço prestado e ou do produto vendido, o estabelecimento de relações de confiança e transparência com os clientes são os pilares para a geração de lucros duradouros e, pensamos que este Código incorpora a base para consolidação da confiança que os Clientes têm ou podem ter para com os Bancos que integram esta Associação e que adoptam este Código de Conduta.

Não é um documento acabado, pelo que o seu melhoramento irá certamente resultar das contribuições que os Membros farão, ao mesmo tempo que as transformações permanentes no sistema bancário serão fonte de novos conceitos e novas práticas que inevitavelmente serão reflectidos neste Código. A satisfação plena dos clientes, a sua fidelização, servi-los com os mais elevados padrões de qualidade constituem os propósitos fundamentais deste Código.

Em suma, com a adopção do presente Código, se deseja alcançar elevados padrões de honestidade, zelo, integridade e competência, no relacionamento entre as Instituições de Crédito, filiadas na Associação Moçambicana de Bancos, e os seus clientes, de forma a afastar condutas prejudiciais e atentatórias aos princípios já enunciados.

PREÂMBULO

O presente Código tem por escopo reger o relacionamento que as Instituições de Crédito (IC) filiadas na Associação Moçambicana de Bancos (AMB) estabelecem entre si e/ou com os seus clientes.

Todas as Instituições de Crédito, Membros da Associação Moçambicana de Bancos, são chamadas a manter os padrões de honestidade estabelecidos nos termos deste Código, aceitando livremente as recomendações e decisões do Conselho Deontológico da Associação, assim como a jurisdição dos Tribunais Arbitrais e/ou Judiciais na resolução de quaisquer disputas ou reclamações, e tomando em consideração as recomendações que lhes venham a ser feitas na base do presente Código e da demais legislação aplicável.

Este Código destina-se a salvaguardar os interesses das Instituições de Crédito e dos seus clientes, visando a harmonização das suas relações, constituindo um documento base referente à actuação que se pretende uniformizada entre as Instituições de Crédito e os seus clientes.

O Código entra em vigor a partir de 1 de Janeiro de 2007, devendo as Instituições de Crédito promover a sua divulgação junto dos seus trabalhadores e da sua clientela.

Cópias deste Código estão disponíveis nas Instituições de Crédito filiadas na Associação Moçambicana de Bancos.

MAPUTO, 30 de Outubro de 2006

ASSOCIAÇÃO MOÇAMBICANA DE BANCOS

CAPÍTULO I

OBJECTO

Artigo 1

Objecto

O presente Código tem por objecto alcançar elevados padrões de honestidade, zelo, integridade, competência e uma actuação reguladora e, preferencialmente, uniforme, no relacionamento entre as Instituições de Crédito filiadas na Associação Moçambicana de Bancos e entre estas e os seus clientes, de forma a evitar condutas prejudiciais e atentatórias aos princípios, bons costumes e boas práticas bancárias.

CAPÍTULO II

PRINCÍPIOS

Artigo 2

Princípios

Os Membros filiados na Associação Moçambicana de Bancos, adiante designados abreviadamente por Membros, no âmbito das actividades que desenvolvem com os seus clientes, comprometem-se a:

- a) Proceder de forma leal em todas as transacções que efectuarem pelos e com os seus clientes e a assegurar que todas as suas operações e produtos fornecidos estejam em conformidade com os princípios, bons costumes e boas práticas bancárias, ainda que os mesmos tenham os seus próprios termos e condições.
- b) Fornecer informações relativas às operações e produtos em linguagem clara, e a prestar aos clientes assistência em aspectos que não sejam da sua percepção.
- c) Ajudar os clientes a escolher os serviços e produtos que melhor satisfaçam as suas necessidades.
- d) Ajudar os clientes a compreender o funcionamento das suas contas.
- e) Disponibilizar serviços de sistemas de pagamento seguros e credíveis.
- f) Assegurar que os procedimentos aplicados pelo seu pessoal sejam coerentes com os compromissos estabelecidos no âmbito deste Código.
- g) Corrigir erros e gerir as reclamações dos clientes com rapidez.
- h) Assegurar que todos os serviços e produtos estejam em concordância com a legislação vigente no País.
- i) Actuar com uma integridade firme e justa por forma a incentivar a confiança entre os Membros e os clientes, tanto individualmente, como em conjunto.

- j) Garantir que os critérios de concessão de crédito, produtos e serviços sejam baseados e aplicados dentro de princípios e critérios comerciais e que não haja discriminação na base da cor, raça, religião, estado civil, sexo, lugar de nascimento, origem étnica ou social, deficiência física, cultura, língua, grau de instrução, posição social, profissão ou opção política.

CAPÍTULO III

DEFINIÇÕES ÚTEIS

Artigo 3

Definições

O significado de algumas palavras e termos usados neste Código, não sendo preciso, legal ou técnico, deve ser entendido da seguinte forma:

- a) ATM (Caixas Automáticas): máquinas através das quais as Instituições de Crédito disponibilizam numerário, saldos, extractos de movimento de conta, pagamento de diversos serviços e outras operações, ao cliente que possua o PIN e cartão bancário.
- b) Operações Bancárias Básicas: traduzem-se pela abertura, manutenção e manuseamento de contas para depósito e mobilização por meio de cheques ou outros meios de pagamento e contas de poupança.
- c) Cartões: termo geral para qualquer cartão plástico, que pode ser usado para pagamento de bens, serviços ou levantamento de dinheiro, excluindo-se para fins deste Código, a bolsa electrónica.
- d) *Password*: palavra ou código de acesso que o cliente escolheu para aceder ao telefone ou aos serviços de *home banking* (banco em casa) e outros, a qual serve também de identificação.
- e) PIN (Código de Identificação Pessoal): código que a Instituição de Crédito atribui ao titular de cartão, numa base estritamente confidencial. É usado pelo cliente no levantamento de numerário e acesso a outros serviços a partir das ATM's ou dispositivo de Point of Sale (POS).
- f) Garantia/Caução: termos usados para enquadrar bens ou artigos de valor, a utilizar como hipoteca, penhor, consignação de rendimentos, aval e fiança, representando activos usados para suporte de empréstimos e que servem para assegurar o pagamento de facilidades concedidas, em caso de incumprimento.
- g) POS (Point Of Sale): termo utilizado para descrever uma máquina que permite o pagamento de bens e/ou serviços por via de transferências de conta a conta, através de cartão de débito ou crédito emitido por um Membro.

- h) Juro: rendimento ou montante adicional que o cliente terá que pagar pelo uso de capital quando contraído um empréstimo ou do resultado de quaisquer outras obrigações pecuniárias.
- i) Comissões: montante a ser pago pelo cliente pelos serviços prestados e/ou disponibilizados pelo seu Banco.

CAPÍTULO IV

DIREITO À INFORMAÇÃO

SECÇÃO I

Das Disponibilidades Da Informação

Artigo 4

Âmbito da informação

Os Membros comprometem-se a prestar aos seus clientes informações, entre outras, sobre os seguintes aspectos:

- a) Características-chave dos seus produtos e serviços.
- b) Funcionamento das suas contas.
- c) Preços, encargos ou despesas inerentes a quaisquer serviços.
- d) Taxas a praticar nas operações activas e passivas.
- e) Obrigações principais e deveres acessórios.

Artigo 5

Clareza na linguagem

Os Membros obrigam-se a utilizar, nas suas relações com os seus clientes, sobretudo no que se refere aos direitos e obrigações decorrentes das operações realizadas, uma linguagem clara, acessível e coerente, tanto do ponto de vista técnico como jurídico.

Artigo 6

Informação sobre alterações

Os Membros obrigam-se a informar os seus clientes sobre as alterações que ocorram na estrutura de encargos das operações bancárias básicas, por meio de carta, extracto de conta, folhetos, mensagem em ATM's ou outros meios de comunicação.

SECÇÃO II
Dos Descobertos De Contas

Artigo 7

O dever de Informação em casos de descoberto

Serão prestadas aos clientes todas as informações relacionadas com:

- a) Descobertos sem aviso prévio.
- b) Descobertos acima do limite autorizado.
- c) Créditos em mora.
- d) Pagamento antecipado de empréstimos.

SECÇÃO III
Das Informações De Crédito

Artigo 8

Termos e Condições

1. Os Membros obrigam-se a informar convenientemente aos seus clientes sobre todos os aspectos relacionados com os empréstimos a conceder.
2. Para a materialização do exposto no n.º 1 do presente artigo, os Membros comprometem-se a explicar detalhadamente os mecanismos das operações bancárias, dos custos e benefícios decorrentes de pagamentos antecipados, e a promover acções visando o destaque do registo das garantias oferecidas.

Artigo 9

Avaliação Financeira

A concessão de crédito estará sujeita à avaliação da viabilidade económica dos clientes, do risco de crédito e/ou da sua capacidade de endividamento e de gestão, que assegure o reembolso do crédito, acrescido dos respectivos juros.

Artigo 10

Garantias

As garantias propostas pelos clientes para suporte dos seus créditos estarão sujeitas à livre apreciação dos Membros, que se obrigam a mantê-las sob sigilo, de acordo com a lei em vigor.

Artigo 11

Outros Encargos

Os clientes serão oportunamente informados pelos Membros sobre todas as despesas ou encargos inerentes a qualquer outro serviço ou produto que tiver sido colocado à sua disposição.

SECÇÃO IV

Do Mercado De Serviços

Artigo 12

Compromisso dos Membros

Os Membros comprometem-se a informar sobre os demais produtos e serviços de que disponham e que possam ser de interesse dos seus clientes.

Artigo 13

Informações interbancárias

Os Membros poderão trocar, entre si, no âmbito das relações interbancárias, as informações comerciais relacionadas com os seus clientes.

Artigo 14

Concessão de Crédito

1. A concessão de crédito pelos Membros aos seus clientes será feita, na medida do possível, dentro das suas possibilidades financeiras e capacidade de endividamento.
2. Aos Membros não será imputada qualquer responsabilidade pela violação do disposto no número precedente, caso os clientes não prestem informações fiáveis e actualizadas ao(s) Membro(s) sobre todas as suas obrigações financeiras com outros credores.

Artigo 15

Contas de Poupança e de Investimento

1. Os Membros obrigam-se a fornecer uma informação apropriada sobre as diferentes modalidades deste produto aos seus clientes, por forma a que estes possam escolher o produto que melhor lhes convier e, recorrendo, se assim o entenderem, a um consultor qualificado quanto às implicações do imposto vinculado com a escolha do seu investimento.

2. Caberá aos clientes garantir uma gestão apropriada das suas poupanças e investimentos, de modo a satisfazer as suas necessidades financeiras, informando-se das suas oportunidades de poupança e investimento nos mercados financeiros.

SECÇÃO V

Da Publicidade

Artigo 16

Transparência

Os Membros asseguram que toda a publicidade e os meios usados para tal serão transparentes, honestos, sensatos e não enganosos.

SECÇÃO VI

Do Encerramento De Balcões

Artigo 17

Prazo e meios de Informação

Os Membros obrigam-se a informar os clientes sobre quaisquer encerramentos ou aberturas previstas dos seus balcões, através dos ATM's, extractos bancários ou de um jornal de maior circulação no país, dentro de um prazo não superior a 90 dias da data prevista para o encerramento e/ou abertura.

CAPÍTULO V

FUNCIONAMENTO DAS CONTAS

SECÇÃO I

Da Gestão De Contas

Artigo 18

Extractos de Conta

1. O fornecimento de extractos de conta aos clientes será feito sempre que estes os solicitarem aos Membros, podendo ser fornecidos mensal, trimestral ou anualmente, conforme convier aos interesses dos clientes.
2. A pedido dos clientes, poderão ser fornecidos extractos detalhados através de terminais da rede electrónica bancária.

3. Nos casos de lançamento, nos extractos dos clientes, de valores de origem desconhecida ou, aparentemente, resultante de lapso dos serviços dos Membros, obrigam-se estes a esclarecê-los convenientemente aos clientes e a regularizá-los, se for caso disso.

SECÇÃO II

Dos Cheques

Artigo 19

Pagamento

1. O pagamento de cheques emitidos pelos clientes só será efectuado pelos Membros mediante a apresentação dos respectivos originais, preenchidos que sejam os requisitos constantes da Lei Uniforme Relativa ao Cheque e de diplomas legais complementares sobre a matéria.
2. Em caso de litígios emergentes do pagamento de cheques, obrigam-se os Membros a apresentar aos respectivos emitentes os cheques em causa, se estes manifestarem esse interesse, como prova da ordem de pagamento emitida pelo cliente.
3. Os Membros obrigam-se a informar os clientes, até ao segundo dia útil, de qualquer devolução do cheque sem provisão.
4. Os Membros devem ainda comunicar ao Banco de Moçambique, após cinco dias úteis da emissão do cheque sem provisão, por si sacado e assegurar ao cliente, ao Banco de Moçambique sobre o afoitamento de presunção da emissão de cheque sem provisão.

Artigo 20

Extravio, furto, roubo ou inutilização de Cheques

O extravio, furto, roubo ou inutilização de cheques deverão ser comunicados pelos clientes ao Membro onde a conta estiver domiciliada, ordenando o seu não pagamento (*stop payment*), respeitadas que sejam as regras de revogação estabelecidas na Lei Uniforme Relativa ao Cheque.

SECÇÃO III

PIN e Cartões

Artigo 21

Intransmissibilidade

Será mantido o princípio de que o PIN fornecido ao cliente é estritamente confidencial, pessoal e intransmissível.

SECÇÃO IV

Das Taxas, Juros e Comissões

Artigo 22

Comissões em operações efectuadas via ATM e POS

1. Os Membros obrigam-se igualmente a prestar aos seus clientes, sempre que estes as solicitarem, informações sobre as comissões inerentes às operações realizadas através das ATM e POS.
2. As informações a que se refere o número um do presente artigo poderão ser prestadas através de extractos bancários, carta escrita ou outros meios de comunicação.

Artigo 23

Taxas e Comissões

Os Membros fornecerão aos clientes os detalhes relativos às taxas de câmbios, transferências para o exterior e respectivas comissões aplicadas.

Artigo 24

Alteração das Taxas de Juro

Sempre que os Membros pretendam alterar as taxas de juros praticadas nas suas operações, em função da volatilidade internacional e local dos mercados financeiros, serão respeitadas as condições que, para esse efeito, estiverem estabelecidas nos respectivos contratos.

CAPÍTULO VI

PROTECÇÃO DO CLIENTE

SECÇÃO I

Do Segredo Profissional

Artigo 25

Âmbito e Aplicação

Os Membros comprometem-se a guardar segredo profissional sobre todas as operações realizadas e a realizar com os seus clientes, bem como sobre factos ou informações relativas aos clientes ou a terceiros, cujo conhecimento lhes advenha do exercício das suas actividades, só cessando esse

dever em caso de suspeitas fundadas que recaiam na prática de crimes previstos na Lei 3/97, de 13 de Março, nos artigos 33º, 35º e 37º ou em casos em que as autoridades judiciais competentes solicitem a colaboração, fundada num processo crime, devidamente individualizado e concretizado.

Artigo 26

Informações Comerciais

Os Membros asseguram que não será prestada nenhuma informação a respeito dos seus clientes para além da referida neste Código.

Artigo 27

Transparência da Informação

Os Membros obrigam-se a informar os clientes sobre os seus direitos quanto ao acesso à informação em seu poder.

SECÇÃO II

Da Protecção Das Contas

Artigo 28

Identificação

Os Membros comprometem-se a respeitar a regulamentação vigente relativamente à identificação dos clientes para efeitos de abertura de contas.

Artigo 29

Precauções

1. Os Membros promoverão esforços no sentido de informar aos seus clientes sobre os cuidados a observar na conferência das cadernetas de cheques que lhes forem entregues e assegurar que os mesmos sejam manuseados com segurança, conservando convenientemente os livros de registo das contas de poupança, cartões, bolsas ou carteiras electrónicas, PINs e prestar outra informação relevante por forma a evitar fraudes e proteger as suas contas.
2. A fim de viabilizar o disposto no número precedente, os Membros alertarão os clientes sobre os seguintes cuidados a observar:
 - a) Não guardar o livro de cheque e o cartão bancário no mesmo local.
 - b) Não transmitir a outrem o código do PIN bem como o próprio cartão bancário.
 - c) Destruir a comunicação do PIN dado pela Instituições de Crédito, depois de memorizado.

- d) Conservar o cartão em local apropriado.
- e) Informar os Membros onde as contas estiverem domiciliadas sobre qualquer anomalia que se venha a verificar.

Artigo 30

Extravio, furto ou roubo de cheques e cartões

Os Membros comprometem-se a informar convenientemente os seus clientes que, em qualquer das situações previstas na epígrafe, deverão comunicar de imediato aos Membros onde as suas contas estiverem domiciliadas, podendo essa comunicação ser feita verbalmente, devendo, neste caso, ser confirmada por escrito no prazo de 24 horas, comprometendo-se os Membros a agir de imediato por forma a proteger os interesses dos seus clientes.

Artigo 31

Responsabilidade dos Membros

Os Membros assumirão as responsabilidades decorrentes do facto de não agirem com a prudência requerida nos casos em que lhes seja feita a comunicação nos termos referidos no anterior artigo 30º, designadamente quanto ao reembolso do montante de qualquer transacção assim efectuada, acrescido de juros a ele inerentes, no caso de:

- a) O cartão do cliente ter sido atribuído por qualquer Membro a um terceiro e este o utilizar indevidamente.
- b) Transferências ilícitas que vierem a ser feitas da conta do cliente para a bolsa electrónica, com utilização indevida do PIN.
- c) Falhas que ocorram de funcionamento deficiente das ATM's.

Artigo 32

Segurança em operações com Cartões

Os Membros comprometem-se a observar os cuidados necessários quanto à segurança das operações em ATM's, instalando-as em locais que sejam considerados mais seguros, o que não isenta os clientes da responsabilidade de se precaverem e observarem os cuidados a ter no seu manuseamento.

Artigo 33

Fraude e Negligência

Nenhuma responsabilidade poderá ser atribuída aos Membros, dos prejuízos que vierem a resultar de acção negligente ou fraudulenta dos clientes.

CAPÍTULO VII

RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES

SECÇÃO I

Dos Casos de Incumprimento

Artigo 34

Dever de Comunicar

Os Membros comprometem-se a divulgar aos clientes que estes deverão de imediato comunicar aos seus credores, ora Membros, todos os casos de insolvência ou dificuldades financeiras de que resulte incumprimento das suas obrigações, e o primeiro passo destes será no sentido de promover contactos que permitam melhor conhecimento da sua situação, o que exige que o endereço e os contactos dos clientes estejam sempre actualizados.

SECÇÃO II

Das Reclamações

Artigo 35

Procedimentos Internos

1. Os Membros obrigam-se a manter na sua estrutura um serviço destinado à recolha e manuseamento de reclamações, com honestidade e rapidez, facultando ao cliente informação detalhada sobre os passos a seguir nesse sentido.
2. As reclamações deverão ser sempre reduzidas a escrito.

Artigo 36

Tratamento das Reclamações

1. Apresentada que seja qualquer reclamação, caberá ao Membro a quem a mesma tenha sido dirigida, a promoção de diligências necessárias ao devido esclarecimento da situação ao cliente, no mais curto espaço de tempo, e a adopção de medidas que visem sanar as irregularidades constatadas.

2. Os Membros informarão ao Cliente que este poderá apresentar a sua reclamação à Associação Moçambicana de Bancos que, através do seu Conselho Deontológico, a encaminhará para o Membro respectivo, a quem caberá proceder nos termos indicados no número anterior.
3. Os Membros comprometem-se a esclarecer ao cliente que este poderá sempre recorrer ao Conselho Deontológico da Associação Moçambicana de Bancos, como também aos Tribunais Arbitrais, estabelecidos na Lei nº 11/99, de 08 de Julho, que rege a Arbitragem, a Conciliação e a Mediação como meios alternativos de resolução de conflitos, e/ou aos órgãos Judiciais.

CAPÍTULO VIII

RESSALVA

Artigo 37

Aplicação

As obrigações que por via do presente Código impendem sobre os clientes dos Membros poderão, posteriormente, ser inseridas por estes nos contratos que com aqueles celebrarem.

CAPÍTULO IX

SANÇÕES

Artigo 38

Poder disciplinar

Os Membros da Associação Moçambicana de Bancos que infringjam as regras constantes neste Código, bem como todas as outras normas com ele relacionadas, poderão ser passíveis de procedimento disciplinar sancionatório, nos termos do Regulamento de Organização e Funcionamento do Conselho Deontológico da Associação, em vigor, sem prejuízo da responsabilidade criminal ou contravencional, nem da sua responsabilidade civil pelos danos causados.

ENTIDADES SUBSCRITORAS

African Banking Corporation (Moçambique), SA

African Banking Corporation Leasing (Moçambique), SA

Banco Austral, SA

Banco Comercial e de Investimentos, SA

BCI Leasing, SA

BDC - Banco de Desenvolvimento e Comércio, SA

Banco Internacional de Comércio, SA

Banco Internacional de Moçambique, SA

Banco Mercantil e de Investimentos, SA

GAPI - Sociedade de Promoção de Pequenos Investimentos, SA

Standard Bank, SA

União Comercial de Bancos, SA

Maquetização e impressão

Pandora Box, Lda.