

DIRECTIVA N.º 12/DCF/DRO/2019

ORIGEM: Departamento de Conduta Financeira (DCF) Departamento de Regulação e Organização do Sistema Financeiro (DRO)	DATA 27/12/2019
ASSUNTO: Protecção do Consumidor de Produtos e Serviços Financeiros	

Havendo necessidade de se assegurar a protecção do consumidor de serviços financeiros, nos termos do disposto nos Avisos n.º 03/2009, de 18 de Maio, n.º 09/2017, de 12 de Setembro e n.º 04/2018, de 7 de Março, sobre a abertura e movimentação de contas bancárias por residentes e não residentes cambiais e execução de operações ordenadas por clientes bancários, bem como no Comunicado de 12 de Julho de 2019, sobre a movimentação de contas de clientes particulares em moeda estrangeira, aplicável também, para efeitos da presente Directiva, a clientes, pessoas colectivas.

Serve a presente Directiva para estabelecer o seguinte:

1. As Instituições Financeiras Bancárias impossibilitadas, por qualquer razão, de cumprir com as instruções de movimentação de conta dos seus clientes nos termos da regulamentação referida na presente Directiva, incluindo levantamentos em espécie, devem, para o efeito, notificar o respectivo cliente, em até dois dias úteis e por escrito, contados da data de recepção da instrução.
2. Para o efeito do disposto no número anterior, a notificação deve esclarecer, objectivamente, as razões que impossibilitam o cumprimento das ordens ou instruções dadas pelo cliente, assegurando, entretanto, no caso de operações suspeitas de branqueamento de capitais ou financiamento do terrorismo, o cumprimento do disposto na legislação e regulamentação de relevância em vigor, incluindo o reporte à Unidade de Informação Financeira, de todos os movimentos em numerário, independentemente da moeda, de valor superior ao estabelecido na referida legislação e regulamentação.



3. O incumprimento do disposto na presente Directiva constitui contravenção prevista e punível nos termos da Lei de Bases das Instituições Financeiras.
4. As dúvidas e omissões resultantes da interpretação e aplicação da presente Directiva são resolvidas pelo Banco Nacional de Angola.
5. A presente Directiva entra em vigor na data da sua publicação.

Luanda, 27 de Dezembro de 2019.

DEPARTAMENTO DE CONDUTA FINANCEIRA

Oswaldo Manuel Pedro dos Santos

-Director-

DEPARTAMENTO DE REGULAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DO SISTEMA FINANCEIRO

Carla Marisa Rodrigues Madeira Gomes

-Directora-