

AVISO N.º 06/2017

ASSUNTO: NIVEIS DE SERVIÇO – OPERAÇÕES EM TEMPO REAL

Considerando a relevância dos serviços prestados através da Rede Multicaixa para o subsistema financeiro angolano, a crescente adesão dos clientes bancários às suas múltiplas funcionalidades, o carácter nacional e universal da referida rede e a sua disponibilidade 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) vezes por semana;

Havendo necessidade de garantir que os emissores de cartões disponibilizem um nível de serviço substancialmente melhor do que aquele que é hoje proporcionado no acesso em tempo real por parte dos seus clientes às contas bancárias associadas aos cartões bancários;

Nos termos das disposições combinadas do artigo 7º da Lei n.º 5/05, de 29 de Julho – Lei do Sistema de Pagamentos e do artigo 51º da Lei n.º 16/10, de 15 de Julho – Lei do Banco Nacional de Angola;

DETERMINO:

Artigo 1.º (Objecto e âmbito)

1. O presente Aviso define os níveis de serviços das operações em tempo real da rede Multicaixa.
2. O presente Aviso é aplicável às Instituições Financeiras participantes no subsistema Multicaixa.

Artigo 2.º **(Definições)**

Para efeitos do presente Aviso, entende-se por:

- a) **Horário diurno** – o período compreendido entre as 7 (sete) horas da manhã e as 19 (dezanove) horas.
- b) **Horário nocturno** – representa o período compreendido entre as 19 (dezanove) horas e as 7 (sete) horas da manhã.

Artigo 3.º **(Níveis de serviço)**

1. Os participantes do subsistema Multicaixa devem assegurar a ligação em tempo real entre os seus subsistemas de informação e o subsistema central de processamento do operador do subsistema Multicaixa, no sentido de assegurar a alta disponibilidade dos seus serviços de:
 - 1.1 Emissão de Cartão Multicaixa;
 - 1.2 *Internet Banking*.
2. Esta ligação em tempo real deve assegurar uma disponibilidade de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) vezes por semana.
3. No caso de ocorrerem interrupções na ligação, estas não podem exceder os máximos de:
 - 3.1 1 (uma) hora por semana no Horário Diurno;
 - 3.2 7 (sete) horas por semana no Horário Nocturno.
4. A Empresa Interbancária de Serviços (EMIS) como operador do subsistema Multicaixa deve, igualmente, assegurar uma capacidade de processamento dos seus subsistemas 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) vezes por semana.

Artigo 4.º
(Disposições transitórias)

1. Os participantes do subsistema Multicaixa devem desenvolver e adaptar os seus subsistemas ao disposto no presente Aviso, no prazo de 18 (dezoito) meses a contar da data da sua entrada em vigor.
2. Com vista a assegurar o cumprimento do presente Aviso, os participantes deverão apresentar ao BNA as evidências de que irão desenvolver os seus subsistemas informáticos centrais para atingir estas metas.
3. Ultrapassado o prazo máximo definido no presente número e em caso de não cumprimento dos níveis de serviço definidos no presente Aviso, serão aplicadas penalizações de acordo com Directiva específica para o efeito.
4. É, igualmente, obrigatório no prazo de 18 (dezoito) meses a contar da data da entrada em vigor do presente Aviso, que quaisquer interrupções de serviço planeadas para manutenção devem ser objecto de informação pública com 72 (setenta e duas) horas de antecedência.

Artigo 5.º
(Dúvidas e omissões)

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

Artigo 6.º
(Entrada em vigor)

O presente Aviso entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após a sua publicação.

PUBLIQUE-SE.

Luanda, aos 28 de Junho de 2017.

O GOVERNADOR

VALTER FILIPE DUARTE DA SILVA