

**AVISO Nº 06/2014**  
**de 15 de Setembro**

**ASSUNTO: Sistemas de Pagamentos de Angola**

Prestação de Serviços de Pagamentos

Considerando a relevância dos serviços de pagamento para a estabilidade do sistema financeiro, o crescimento económico e o desenvolvimento social;

Havendo a necessidade de clarificar o enquadramento regulatório da prestação de serviços de pagamento, criando condições para o surgimento de iniciativas que proporcionem novas e melhores funcionalidades, bem como condições de acesso para os utilizadores, com garantias de segurança e transparência;

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:**

**Capítulo I**

**Disposições Gerais**

**Artigo 1º**

**(Objecto)**

O presente Aviso regula a prestação de serviços de pagamentos no âmbito do Sistema de Pagamentos de Angola.

## **Artigo 2º**

### **(Âmbito)**

O presente Aviso é aplicável aos prestadores de serviços de pagamentos e às sociedades operadoras de subsistemas de pagamentos.

## **Artigo 3º**

### **(Definições)**

Para os efeitos do presente Aviso, entende-se por:

- a) Agente: entidade contratada pelo prestador de serviços de pagamentos ou pela sociedade operadora de subsistema de pagamentos para disponibilizar serviços aos utilizadores;
- b) Beneficiário: destinatário final dos fundos objecto de uma operação de pagamento;
- c) Compensação: determinação dos saldos dos prestadores de serviços de pagamentos participantes num subsistema de pagamentos, em resultado das respectivas posições credoras e devedoras perante os demais, ou dos saldos entre subsistemas de pagamentos interoperáveis;
- d) Conta de pagamentos: conta de registo detida em nome de um ou mais utilizadores, movimentada na execução de operações de pagamento;
- e) Finalização do pagamento: disponibilização dos fundos ao beneficiário final, através de crédito na respectiva conta de pagamento ou da entrega de numerário;
- f) Instrução de pagamento: requisição dada por um utilizador ao seu prestador de serviços de pagamentos solicitando a execução de um pagamento;
- g) Instrumento de pagamento: dispositivo e/ou conjunto de procedimentos a que o utilizador recorre para emitir uma instrução de pagamento;
- h) Interoperabilidade: faculdade proporcionada ao utilizador de um subsistema de pagamentos, de interagir com utilizadores de outros subsistemas de pagamentos;
- i) Liquidação: liquidação definitiva, irrevogável e incondicional do pagamento dos saldos de compensação através de débitos e créditos nas contas de liquidação mantidas pelos participantes do Sistema de Pagamentos em Tempo Real (SPTR) no Banco Nacional de Angola;
- j) Moeda electrónica: valor armazenado num dispositivo ou sistema electrónico,

representado um crédito sobre o emitente e emitido após recepção de numerário ou moeda escritural, que permite ao utilizador efectuar operações de pagamento com pessoas diferentes do emitente;

- k) Operação de pagamento: acto praticado pelo ordenante ou pelo beneficiário, de depositar, transferir ou levantar fundos, independentemente de quaisquer obrigações subjacentes;
- l) Ordenante: pessoa singular ou colectiva titular de uma conta de pagamentos e que autoriza uma operação de pagamento a partir dessa conta, ou, na ausência de conta de pagamentos, a pessoa singular ou colectiva que emite uma instrução de pagamento;
- m) Prestador de Serviços de Pagamentos: Instituição financeira autorizada pelo Banco Nacional de Angola a prestar serviços de pagamentos;
- n) Serviços de Pagamentos: serviços prestados a título profissional, que permitem depositar numerário, levantar numerário ou transferir fundos de ou para contas de pagamentos, bem como todas as operações necessárias para a gestão dessas contas, incluindo a emissão e a aquisição de instrumentos de pagamento, e a emissão e o reembolso de moeda electrónica;
- o) Sociedade Operadora de Subsistema de Pagamentos: Instituição financeira não bancária que tem por objecto a gestão de infra-estruturas ou dos procedimentos centrais de subsistemas de pagamentos;
- p) Sociedade Prestadora de Serviços de Pagamentos: Instituição financeira não bancária autorizada a prestar serviços de pagamentos nos termos de Lei do Sistema de Pagamentos de Angola e regulamentação complementar;
- q) Subsistema de Pagamentos: conjunto de regras e procedimentos que se aplica ao processamento e liquidação de instrumentos e instruções de pagamentos, no qual participam pelo menos dois prestadores de serviços de pagamentos;
- r) Transferência a crédito: instrumento de pagamento pelo qual o ordenante instrui directamente a respectiva instituição financeira bancária a creditar ou solicitar o crédito de uma conta de depósito sem recurso a um outro qualquer instrumento de pagamento, como seja um cartão de pagamento ou um telemóvel associado a um sistema de pagamentos móveis;
- s) Utilizador: pessoa singular ou colectiva que utiliza um serviço de pagamentos a título de ordenante e/ou de beneficiário;

- t) Valor médio da moeda electrónica em circulação: média do valor total das responsabilidades financeiras associadas à moeda electrónica emitida no final de cada dia durante os últimos seis meses, calculada no 1º dia de cada mês e aplicada a esse mês;

## **Artigo 4º**

### **(Exclusões)**

1. O presente Aviso não é aplicável a serviços de pagamentos baseados em instrumentos de pagamento em suporte de papel, nomeadamente cheques, ordens de saque e vales postais.
2. O presente Aviso não é aplicável aos serviços respeitantes a pagamentos que, em virtude da sua tipologia, são obrigatoriamente liquidados por bruto no SPTR – Sistema de Pagamentos em Tempo Real.
3. Podem ainda ser excluídos do âmbito do presente Aviso os serviços de pagamentos e os subsistemas que o Banco Nacional de Angola considere que não oferecem risco ao normal funcionamento das transacções de pagamentos no Sistema de Pagamentos de Angola, atentos o âmbito do serviços prestados e os seguintes parâmetros cujos valores serão definidos em regulamentação complementar:
  - a) Valor total das transacções de pagamento;
  - b) Valor médio da moeda electrónica em circulação;
  - c) Número de transacções realizadas;
  - d) Número de utilizadores registados;
  - e) Efeitos do funcionamento do subsistema de pagamentos sobre o mercado.
4. Os prestadores de serviços ou operadores de subsistemas de pagamentos excluídos do âmbito de aplicação do presente Aviso nos termos do número anterior, estão obrigados ao dever de informação previsto no Artigo 15º do presente Aviso, de modo a permitir que o Banco Nacional de Angola exerça a contínua avaliação das condições que justificaram a referida exclusão.

**Capítulo II.**  
**Contas de Pagamento e Instrumentos de Pagamento**

**Artigo 5º**  
**(Contas de Pagamento)**

1. São definidos cinco tipos de contas de pagamento, em conformidade com o Anexo I do presente Aviso.
2. A contratação de contas dos níveis 1 e 2 é exclusivo de instituições financeiras autorizadas a receber depósitos.
3. As contas de pagamento detidas junto de sociedades prestadoras de serviços de pagamentos e de casas de câmbio só devem ser utilizadas para a prestação de serviços de pagamentos.
4. As contas dos níveis 3, 4 e 5 devem ser denominadas exclusivamente em moeda nacional.

**Artigo 6º**  
**(Confidencialidade da Informação)**

A informação recolhida pelos prestadores de serviços de pagamentos relativamente aos respectivos utilizadores é confidencial e não deve ser utilizada para outros fins ou facultada a terceiros sem prévia e explícita autorização dos mesmos.

**Artigo 7º**  
**(Informação aos utilizadores)**

Na prestação de informação sobre contas de pagamento e sobre instrumentos de pagamento aplica-se o disposto no número 2 do Artigo 25º do presente Aviso.

**Capítulo III.**  
**Moeda Electrónica**

**Artigo 8º**

**(Conversão de Moeda Física em Moeda Electrónica)**

1. A conversão de moeda física em moeda electrónica é efectuada pelo valor nominal aquando da recepção dos fundos denominados em Kwanzas.
2. Os valores devem ser entregues em numerário ou em moeda escritural por utilização de instrumento de pagamento a débito de uma conta de pagamentos do nível 1 ou do nível 2.

**Artigo 9º**

**(Garantia e Registo de Valores)**

1. Os instituições autorizadas a converter moeda física em moeda electrónica devem manter, a todo o momento a disponibilidade de valores correspondentes à moeda electrónica emitida.
2. Até 25% (vinte e cinco por cento) do valor da conversão em moeda electrónica pode estar representado por títulos de dívida pública.
3. Os valores da moeda electrónica que não estejam abrangidos pelo disposto no número anterior, devem estar registados em contas próprias, nas quais não podem ser relevados movimentos não relacionados com o valor da conversão da moeda física em moeda electrónica efectuada pela instituição financeira em causa.
  - 3.1. O valor da conversão da moeda física em moeda electrónica efectuada por instituições financeiras bancárias ou por cooperativas de crédito deve ser registado na conta do CONTIF a indicar pelo BNA.
  - 3.2. O valor da conversão da moeda física em moeda electrónica efectuada por prestadores de serviços de pagamento não incluídos no número 3.1 do presente artigo, deve estar depositado em instituições financeiras bancárias.
4. Os recursos mantidos em contas de pagamentos constituem património separado, que não se confunde com o do prestador de serviços de pagamento.

**Artigo 10º**  
**(Remuneração)**

A posse de moeda electrónica não deve ser geradora de qualquer remuneração ou benefício, designadamente a título de juro.

**Artigo 11º**  
**(Reembolso)**

1. O utilizador pode solicitar o reembolso da moeda electrónica a qualquer momento.
  - 1.1. Nas situações em que o utilizador seja titular de uma conta de pagamentos do nível 1 ou do nível 2, para o reembolso devem ser assegurados prazos iguais ou inferiores aos máximos definidos pelo Banco Nacional de Angola para a realização de transferências a crédito.
  - 1.2. Nos restantes casos o reembolso deve ser concretizado no prazo máximo de 1 dia útil.
2. O reembolso de moeda electrónica apenas pode ser objecto de comissões, despesas ou outros encargos se os mesmos estiverem previstos contratualmente e o seu valor for razoável e proporcional, baseado nos custos efectivamente suportados pelo emitente e não dependentes do valor do reembolso.
  - 2.1. O reembolso por iniciativa do emitente não pode ser objecto de qualquer comissão, despesa ou outros encargos, sendo efectuado pela totalidade do valor monetário da moeda electrónica.

**Artigo 12º**  
**(Caducidade)**

Revertem a favor do Estado os saldos de contas de moeda electrónica que não sejam movimentadas por um período consecutivo de 15 anos.

**Capítulo IV.**  
**Prestadores de Serviços de Pagamentos e**  
**Sociedades Operadoras de Subsistemas de Pagamentos**

**Artigo 13º**  
**(Responsabilidades operacionais)**

1. Os prestadores de serviços de pagamentos e as sociedades operadoras de subsistemas de pagamentos são responsáveis por submeter ao Banco Nacional de Angola os Manuais de Normas e Procedimentos (MNP) relativos aos serviços de pagamento que se propõem prestar e aos subsistemas de pagamentos que se propõem administrar, respectivamente, em conformidade com o disposto sobre o regulamento das câmaras de compensação e dos subsistemas de compensação e liquidação do Sistema de Pagamentos de Angola, com as necessárias adaptações;
  - 1.1. Exceptuam-se da obrigação prevista neste número os prestadores de serviços de pagamentos que prestem serviços de pagamentos no âmbito de um subsistema de pagamentos.
2. As relações entre as sociedades operadoras de subsistemas de pagamentos e os seus clientes são estabelecidas com base em minutas de contrato que devem constar como anexo dos MNP mencionados no número 1 do presente artigo.
3. As sociedades operadoras de subsistemas de pagamentos devem monitorar e atestar o cumprimento das obrigações dos participantes dos subsistemas definidas nos MNP.
4. Os prestadores de serviços de pagamento e as sociedades operadoras de subsistemas de pagamentos devem ter em consideração as boas práticas e princípios gerais aplicáveis à sua actividade, emanados das instituições internacionais de referência, designadamente o BIS - Banco Internacional de Pagamentos, o BM - Banco Mundial, a ISO – Organização Internacional de Normalização e o FATF-GAFI – Grupo de Acção Financeira Internacional.
5. O prestador de serviços de pagamento pode actuar como representante em Angola de prestadores de serviços de pagamento ou subsistemas de pagamentos estrangeiros, assumindo integralmente as responsabilidades e obrigações

determinadas pelo presente Aviso e regulamentação complementar, para o tipo de intervenção aplicável.

**Artigo 14º**  
**(Subcontratação)**

1. Sempre que o prestador de serviços de pagamentos ou a sociedade operadora de subsistemas de pagamentos pretenda subcontratar uma entidade para a prestação de funções operacionais relevantes, deve informar o Banco Nacional de Angola pelo menos 30 (trinta) dias antes do início da subcontratação.
2. O prestador de serviços de pagamentos ou a sociedade operadora de subsistemas de pagamentos que cometa a terceiros o desempenho de funções operacionais deve salvaguardar a qualidade dos controlos internos.
3. O prestador de serviços de pagamentos ou a sociedade operadora de subsistemas de pagamentos assume a responsabilidade decorrente dos actos praticados pelas entidades subcontratadas para o desempenho de funções mencionadas no número 1 do presente artigo.
4. O contrato de subcontratação deve prever a obrigatoriedade da entidade subcontratada disponibilizar à contratante ou directamente pelo Banco Nacional de Angola as informações e os documentos sobre suas actividades, que sejam requeridos pelo Banco Nacional de Angola, no exercício dos seus poderes de supervisão e de controlo e acompanhamento.
5. A entidade subcontratada está sujeita a auditorias pelo Banco Nacional de Angola, no âmbito dos serviços que presta à entidade contratante.

**Artigo 15º**  
**(Dever de informação)**

Os prestadores de serviços de pagamentos e as sociedades operadoras de subsistemas de pagamentos devem enviar ao Banco Nacional de Angola informação sobre os respectivos serviços, na periodicidade e na forma que vierem a ser definidas em regulamentação específica.

## **Artigo 16º**

### **(Adesão e Cancelamento)**

1. Os prestadores de serviços de pagamentos que pretendam aderir a um subsistema de pagamentos, devem comunicar o facto ao Banco Nacional de Angola com a antecipação mínima de 30 (trinta) dias.
2. O cancelamento da prestação de serviços de pagamento ou da operação de subsistema de pagamentos carece de autorização do Banco Nacional de Angola, que deve ser solicitada a antecedência mínima de 30 (trinta) dias face à data prevista para o cancelamento.
3. O pedido de cancelamento deve ser acompanhado de um plano que deve contemplar, no mínimo, o seguinte:
  - a) O prazo previsto para o encerramento das actividades;
  - b) Uma proposta de comunicação aos utilizadores e público em geral;
  - c) Os mecanismos a adoptar para a mitigação de eventuais riscos, em especial quanto às formas e aos prazos de liquidação das transacções pendentes e de liquidação dos saldos das contas de pagamento, quando aplicável.
4. A aprovação do pedido de cancelamento não exime o prestador dos serviços de pagamentos ou a sociedade operadora do subsistema de pagamentos do cumprimento das obrigações decorrentes das suas relações contratuais assumidas.

## **Capítulo V.**

### **Subsistemas de Pagamentos**

## **Artigo 17º**

### **(Tipos)**

1. São subsistemas de pagamentos de âmbito geral:
  - a) Os que dependem da utilização de instrumentos de pagamento obrigatoriamente associados a contas de depósito à ordem, nomeadamente cheques, cartões de débito, transferências a crédito e débitos directos;

- b) Os que como tal venham a ser designados pelo Banco Nacional de Angola em virtude do impacto potencial sobre o Sistema de Pagamentos de Angola, de acordo com parâmetros a definir em regulamentação complementar, designadamente em resultado do número de utilizadores, do número de aceitantes ou do número e/ou valor das operações.
2. São subsistemas de pagamentos de âmbito restrito os subsistemas que não sejam de âmbito geral.
  3. Os sistemas de pagamentos de âmbito geral são classificados pelo Banco Nacional de Angola, caso a caso, em subsistemas de pagamentos de importância sistémica ou subsistema de pagamentos de importância relevante, de acordo com a regulamentação sobre as câmaras de compensação e os subsistemas de pagamentos e de liquidação do Sistema de Pagamentos de Angola.
  4. Os subsistemas de pagamentos de âmbito geral abrangidos pelo número 1.a) do presente artigo são administrados pelo operador da Câmara de Compensação Automatizada de Angola.
    - 4.1. Exceptua-se do disposto neste número o SPTR – Sistema de Pagamentos em Tempo Real, administrado pelo Banco Nacional de Angola.

### **Artigo 18º** **(Administração)**

1. Qualquer subsistema de pagamentos é administrado por uma sociedade operadora de subsistema de pagamentos.
2. Na administração e operação do subsistema de pagamento a respectiva sociedade operadora deve actuar de forma neutra, de modo a não tirar proveito da sua posição para obter vantagem competitiva indevida para um participante ou para prejudicar a concorrência entre os participantes do subsistema.
3. Aplica-se às sociedades operadoras de subsistemas de pagamentos o definido sobre as responsabilidades dos operadores na regulamentação sobre as câmaras de compensação e os subsistemas de pagamentos e de liquidação do Sistema de Pagamentos de Angola.

**Artigo 19º**  
**(Acesso e Participação)**

1. Os critérios de participação em subsistemas de pagamentos de âmbito geral devem ser públicos, claros, objectivos e não discriminatórios.
2. A participação num subsistema de pagamentos deve ser objecto de contrato, conforme disposto no nº 2 do Artigo 13º.
3. Um subsistema de pagamentos pode admitir participantes indirectos, cujos saldos sejam liquidados por participantes directos que com os mesmos tenham contratado essa responsabilidade.

**Artigo 20º**  
**(Compensação e Liquidação)**

1. Os subsistemas de pagamentos implicam a adopção de processos de liquidação das responsabilidades entre os respectivos participantes que resultam dos serviços prestados aos utilizadores.
2. Os processos de liquidação das responsabilidades mencionadas no número anterior e de gestão de riscos devem constar do Manual de Normas e Procedimentos dos subsistemas.
3. A liquidação de saldos multilaterais ou a utilização de uma contraparte central é obrigatoriamente efectuada com base nas contas de liquidação mantidas pelos participantes do SPTR.
  - 3.1. As sociedades prestadoras de serviços de pagamentos e as casas de câmbio que participem em subsistemas de pagamentos, devem contratar com participantes no SPTR para a liquidação dos respectivos saldos de compensação.
  - 3.2. A contratualização admitida no ponto anterior deve ser comunicada ao Banco Nacional de Angola com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data prevista para a sua entrada em vigor.
4. Nas situações em que se verificar interoperabilidade, a liquidação do saldo de compensação das responsabilidades entre os subsistemas em causa é efectuada com base na conta de liquidação dos participantes do SPTR que representam cada um dos subsistemas.

**Artigo 21º**  
**(Interoperabilidade)**

1. Os operadores dos subsistemas de pagamentos são incentivados a promover a sua interoperabilidade, na medida em que a mesma constitui um contributo para a eficiência e para a melhoria dos serviços prestados aos utilizadores.
2. A implementação de interoperabilidade carece da prévia autorização pelo Banco Nacional de Angola, designadamente no que respeita ao processo de liquidação de valores entre os subsistemas.
3. Para efeitos do disposto no número anterior, os operadores dos subsistemas de pagamentos devem submeter ao Banco Nacional de Angola, com pelo menos 60 (sessenta) dias de antecedência face à data pretendida para início da interoperabilidade, um documento no qual estejam detalhadas as condições em que se verifica a interoperabilidade e o processo de liquidação proposto entre os dois subsistemas, incluindo a identificação dos seus representantes titulares de contas de liquidação no SPTR.
4. O cancelamento da interoperabilidade entre subsistemas de pagamentos carece de autorização do Banco Nacional de Angola, que deve ser solicitada a antecedência mínima de 30 (trinta) dias face à data prevista para o cancelamento.
5. Aplica-se ao cancelamento da interoperabilidade o disposto nos números 3 e 4 do Artigo 16º do presente Aviso, com as necessárias adaptações.

**Capítulo VI.**  
**Prestação de Serviços de Pagamentos**

**Artigo 22º**  
**(Entidades autorizadas)**

1. Os serviços de pagamentos podem ser prestados pelas seguintes entidades:
  - a) Instituições financeiras bancárias;
  - b) Sociedades cooperativas de crédito;
  - c) Administração Postal, de acordo com a Lei Postal;

- d) Casas de câmbio;
  - e) Sociedades prestadoras de serviços de pagamentos.
2. A alteração substancial dos serviços prestados, designadamente em termos das respectivas funcionalidades ou marcas comerciais, carece de autorização prévia pelo Banco Nacional de Angola.

### **Artigo 23º**

#### **(Agentes)**

1. Os prestadores de serviços de pagamentos e as sociedades operadoras de subsistemas de pagamentos podem celebrar contratos com outras entidades para a prestação de serviços aos utilizadores seus clientes ou aos utilizadores dos subsistemas, respectivamente.
2. Aos agentes aplica-se o disposto na regulamentação sobre operações financeiras bancárias efectuadas por correspondentes bancários, com as necessárias adaptações.
  - 2.1. Aos agentes não se aplica o disposto no artigo 5º, nº 3, alínea a), e no artigo 13º, nº 2, do Aviso nº 24/12, de 20 de Agosto.
3. Os agentes não podem emitir moeda electrónica.
4. O Banco Nacional de Angola pode autorizar a contratação de agentes com funções específicas de gestão de outros agentes.

### **Artigo 24º**

#### **(Identificação dos clientes)**

1. As obrigações previstas na Lei nº 34/11, Lei do Combate ao Branqueamento de Capitais e do Financiamento ao Terrorismo, de 12 de Dezembro, e regulamentação complementar, devem ser adoptadas pelos prestadores de serviços de pagamentos.
2. Os prestadores de serviços de pagamento devem proceder à identificação dos seus clientes tendo em consideração o tipo de conta de pagamento titulada pelos mesmos, em conformidade com o disposto no Artigo 5º do presente Aviso.

**Artigo 25º**  
**(Transparência)**

1. As relações entre os prestadores de serviços de pagamentos e os utilizadores devem ser objecto de contrato.
  - 1.1. A obrigação definida no número 1 é derrogada nas situações em que estejam em causa contas do tipo 4, conforme definidas no Anexo I ao presente Aviso.
2. Todas as informações e condições disponibilizadas pelo prestador de serviços de pagamento ao utilizador, no âmbito da prestação de serviços de pagamento, devem:
  - a) Ser transmitidas em língua portuguesa;
  - b) Ser enunciadas em termos facilmente compreensíveis e de forma clara e inteligível;
  - c) Permitir a leitura fácil por um leitor de acuidade visual média, nos casos em que sejam prestadas por escrito.
3. Após o montante de uma operação de pagamento ter sido debitado na conta do ordenante, o respectivo prestador de serviços deve facultar ao ordenante, imediatamente, salvo atraso justificado, pelo menos a seguinte informação:
  - a) Uma referência unívoca da transacção, que permita a sua identificação;
  - b) A informação existente relativamente à conta do beneficiário e o seu nome se disponível;
  - c) O montante da operação;
  - d) O montante de eventuais encargos e, se for caso disso, a respectiva discriminação;
  - e) Se for caso disso, a taxa de câmbio aplicada à operação;
  - f) A data-valor do débito e a data da operação.
4. Após o montante de uma transferência ser creditado na conta de pagamento ou entregue ao beneficiário, o respectivo prestador de serviços deve facultar ao beneficiário, imediatamente, salvo atraso justificado, pelo menos a seguinte informação:
  - a) Uma referência unívoca da transacção, que permita a sua identificação;
  - b) A informação de detalhe existente relativamente à conta do ordenante e o seu nome se disponível;
  - c) Os montantes da operação;

- d) O montante de eventuais encargos e, se for caso disso, a respectiva discriminação;
  - e) A data-valor do crédito e a data da operação.
5. O contrato de prestação de serviços de pagamentos pode prever que as informações referidas nos números anteriores são prestadas ou disponibilizadas periodicamente, pelo menos uma vez por mês, e segundo uma forma acordada que permita ao utilizador armazenar e reproduzir informações inalteradas.
  6. O disposto nos números 3, 4 e 5 do presente artigo não se aplica obrigatoriamente quando os pagamentos efectuados ao abrigo do contrato de prestação de serviços tiverem valores máximos por pagamento e para o total mensal dos pagamentos, não superiores ao que vier a ser definido em regulamentação específica.
  7. Cabe ao prestador do serviços de pagamentos provar que cumpriu os requisitos estabelecidos no presente artigo.

## **Artigo 26º**

### **(Resolução de Dúvidas, Reclamações e Litígios)**

1. Na prestação de serviços de pagamentos, as instituições devem atender ao disposto na regulamentação sobre as regras de protecção ao consumidor dos produtos e serviços financeiros.
2. Os prestadores de serviços de pagamentos devem disponibilizar aos respectivos utilizadores um centro de atendimento telefónico para esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas relacionados com os serviços que prestam.
  - 2.1. O centro de atendimento deve operar em língua portuguesa e ter um horário de funcionamento compatível com a utilização dos serviços.

**Capítulo VII.**  
**Disposições Finais**

**Artigo 27º**  
**(Regime sancionatório)**

A violação do disposto no presente Aviso é punível nos termos da Lei nº 13/05, de 30 de Setembro.

**Artigo 28º**  
**(Dúvidas e omissões)**

As dúvidas e omissões que se suscitarem na interpretação e aplicação do presente Aviso são resolvidas pelo Banco Nacional de Angola.

**Artigo 29º**  
**(Entrada em vigor)**

O presente Aviso entra em vigor 30 dias após a sua publicação.

**PUBLIQUE-SE,**

Luanda, 15 de Setembro de 2014.

**O GOVERNADOR**

**JOSÉ DE LIMA MASSANO**