



## **LEI MODELO DAS INSTITUIÇÕES DE MICROFINANÇAS, 2023**

**Uma lei modelo destinada a harmonizar o licenciamento, a regulamentação e a supervisão das instituições de microfinanças a nível dos Estados-Membros; e que prevê matérias ligadas ou acessórias ao que precede.**

### DISPOSIÇÃO DAS SECÇÕES

#### PARTE I

##### QUESTÕES PRELIMINARES

##### Secção

1. Designação Resumida.
2. Definições.
3. Aplicação da Lei Modelo.
4. Objectivo da Lei Modelo.
5. Objectivos, responsabilidades e poderes da entidade reguladora.

#### PARTE II

##### LICENCIAMENTO

6. Licenciamento de instituições de microfinanças.
7. Poderes da entidade reguladora em relação às instituições de microfinanças não licenciadas.
8. Pedido de licenciamento como instituição de microfinanças.
9. Participação e limites à participação no capital.
10. Termos e condições de licenciamento.
11. Requisitos de competência e de idoneidade
12. Âmbito e duração da licença.
13. Suspensão e revogação da licença.
14. Alteração da licença.

## PARTE II

### GOVERNAÇÃO E CONDUÇÃO DE NEGÓCIOS DE MICROFINANÇAS

15. Informação a ser apresentada pelas instituições de microfinanças
16. Notificação de alterações
17. Processos de governação e gestão de risco
18. Responsáveis principais de uma instituição de microfinanças
19. Concessão de microcrédito a responsáveis e empregados da instituição de microfinanças
20. Requisitos mínimos de capital
21. Requisitos para acordos de microcrédito
22. Agência Bancária
23. Código de conduta do mutuante

## PARTE IV

### DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO MUTUÁRIO

24. Direito do mutuário à informação em linguagem simples e compreensível
25. Obrigações dos mutuários

## PARTE V

### REQUISITOS DE INFORMAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES DE MICROFINANÇAS

26. Apresentação de retornos estatutários
27. Contas e demonstrações financeiras
28. Nomeação do auditor
29. Desqualificações para nomeação como auditor
30. Poderes de um auditor

## PARTE VI

### MANUTENÇÃO DE REGISTOS

31. Registos de transacções

## PARTE VII

### REGULAÇÃO E SUPERVISÃO DAS INSTITUIÇÕES DE MICROFINANÇAS

32. Inspeção e investigação pela entidade reguladora
33. Medidas tomadas pela entidade reguladora em caso de incumprimento
34. Procedimento após a conclusão do inquérito
35. Acções da entidade reguladora na sequência de uma investigação
36. Curadoria e dissolução de uma instituição de microfinanças
37. Fusão ou transferência de instituições de microfinanças

PARTE VIII  
CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 38. Registo de instituições de microfinanças
- 39. Isenções
- 40. Medidas preventivas, correctivas e sanções
- 41. Infracções e penalidades gerais
- 42. Interposição de recursos

**Anexo-**Tratar os clientes de forma justa

PARTE 1:  
QUESTÕES PRELIMINARES

**1. Designação resumida**

Esta Lei Modelo será citada como Lei Modelo das Instituições de Microfinanças, 2023.

**2. Definições**

Na presente Lei Modelo:

Agência Bancária: refere-se à prestação de serviços de microfinanças através de agentes ou intermediários terceirizados por IMFs registradas.

“Combate ao Branqueamento de Capitais, ao Financiamento de Terrorismo e ao Financiamento da Proliferação ” tem o significado definido na lei nacional que rege as questões relativas a este aspecto, bem como as Normas do Grupo de Acção Financeira;

"auditor" significa uma pessoa registada e certificada nos termos da legislação interna para exercer auditoria de contas;

"beneficiário efectivo", nos termos da legislação nacional, significa a(s) pessoa(s) singular(es) que, em última instância, detém ou controla(m) um cliente e/ou a pessoa em nome da qual é realizada uma transacção. Inclui igualmente as pessoas que exercem um controlo efectivo final sobre uma pessoa colectiva, devendo a expressão "accionista beneficiário" ser devidamente interpretada;

"conselho de administração" significa o órgão de direcção de uma instituição de microfinanças onde existe um conselho de administração na estrutura da instituição financeira;

"mutuário" significa uma pessoa a quem uma instituição de microfinanças concede microcrédito, incluindo uma pessoa a quem os direitos do mutuário tenham sido transmitidos, seja por cessão, cessão de delegação ou de outra forma;

"capital" significa a exigência de capital mínimo realizado e de reservas sem perdas [pr  
imparidade;

[ ]

"Comité de Seguros, Valores Mobiliários e Instituições Financeiras Não Bancárias”, significa um comité de entidades responsáveis pela supervisão de seguros, valores mobiliários e

instituições financeiras não bancárias nos Estados-Membros da Comunidade de Desenvolvimento da África Austral, que foi estabelecido sob o Protocolo de Finanças e Investimento da Comunidade de Desenvolvimento da África Austral;"

"legislação nacional" significa uma lei em vigor no respectivo estado-membro;

"serviço financeiro" significa um serviço prestado por uma instituição financeira e conforme previsto na legislação nacional;

"responsável principal" significa:

- (a) qualquer pessoa que gere, controla, formula a política e a estratégia, dirige os negócios de um instituição de microfinanças ou tem entidade para exercer os poderes e desempenhar essas funções;
  - (b) qualquer pessoa que não seja uma pessoa referida na alínea a) que tome ou participe na tomada de decisões que afectem a totalidade ou parte substancial da actividade da instituição de microfinanças ou que tenha a capacidade de afectar significativamente a situação financeira da instituição de microfinanças; e
  - (c) qualquer pessoa encarregada de uma função de controlo, incluindo a conformidade, auditoria interna ou gestão de riscos;
- devendo o responsável principal ser devidamente interpretado:

"microcrédito" significa um tipo ou montante de crédito classificado como micro nos termos da legislação nacional;

"instituição de microfinanças" significa um prestador autorizado de serviços de microfinanças;

"intermediário de microfinanças" significa uma pessoa autorizada que presta serviços ou aconselhamento relativamente à introdução de uma pessoa, ou à prestação contínua de serviços ou aconselhamento relativamente ao acesso aos benefícios dos serviços oferecidos por uma instituição de microfinanças;

"serviços de microfinanças" significa a prestação de serviços financeiros relacionados com a concessão de crédito e a aceitação de depósitos, nos termos da legislação nacional;

"pessoa" inclui um indivíduo, uma pessoa jurídica, uma parceria, uma associação e qualquer outro grupo de pessoas agindo em conjunto, seja incorporado ou não;

"escritório principal" significa um endereço físico indicado como o local principal de actividade ou sede da instituição de microfinanças;

"entidade reguladora" significa um organismo responsável pela regulamentação e supervisão das instituições de microfinanças.

### **3. Aplicação da Lei Modelo**

Os Estados-Membros da Comunidade para o Desenvolvimento da África Austral devem comparar as suas legislações nacionais que regem a regulamentação e supervisão das instituições de microfinanças tendo em vista o cumprimento dos requisitos estabelecidos nesta Lei Modelo.

### **4. Objectivo da Lei Modelo**

O objectivo da Lei Modelo consiste em:

- (a) promover a harmonização das leis que regem as instituições de microfinanças a nível dos Estados-Membros da Comunidade de Desenvolvimento da África Austral;
- (b) promover um mercado justo, seguro e estável para as instituições de microfinanças;
- (c) promover uma gestão prudente das instituições de microfinanças;
- (d) prever o licenciamento e a dissolução das instituições de microfinanças; e
- (e) prever questões conexas, incluindo os princípios de protecção dos consumidores, tal como previsto na legislação nacional.

## **5. Objectivos, responsabilidades e poderes da entidade reguladora.**

(1) O objectivo da entidade reguladora consiste em:

- (a) promover a manutenção de um mercado de microfinanças justo, seguro e estável; e
- (b) contribuir para a estabilidade financeira no sector financeiro.

(2) A entidade reguladora terá a responsabilidade pelos seguintes aspectos:

- (a) licenciamento;
- (b) supervisão da conduta de mercado;
- (c) supervisão prudencial;
- (d) Supervisão do Combate ao Branqueamento de Capitais, ao Financiamento do Terrorismo e ao Financiamento da Proliferação.

(3) A entidade reguladora tem poderes para:

- (a) emitir normas, padrões e directrizes por via administrativa;
- (b) fazer cumprir regras, padrões e directrizes por meios administrativos;
- (c) tomar medidas imediatas e/ou adequadas;
- (d) iniciar e propor emendas à legislação;
- (e) sujeito à legislação nacional, regular e supervisionar o Combate ao Branqueamento de Capitais, ao Financiamento do Terrorismo e ao Financiamento da Proliferação;
- (f) exercício de outras funções que lhe sejam atribuídas em termos de legislação nacional.

[

]

## **PARTE II**

### **LICENCIAMENTO**

## **6. Licenciamento de instituições de microfinanças.**

(1) Ninguém pode exercer a actividade de microfinanças ou prestar serviços de microfinanças, a menos que seja licenciado pela entidade reguladora ou autorizado nos termos da legislação nacional aplicável.

(2) Não obstante o disposto na subsecção (1), uma instituição financeira licenciada pode prestar serviços de microfinanças, se para tal estiver licenciada nos termos da legislação nacional.

[ ]

## **7. Atribuições da entidade reguladora em relação às instituições de microfinanças não licenciadas**

(1) Se uma entidade reguladora suspeitar que uma pessoa não licenciada está a realizar negócios de microfinanças, a entidade reguladora pode:

- (a) por notificação escrita, ordenar a essa pessoa que forneça, num prazo indicado no aviso, qualquer documentação ou informação que justifique os negócios ou actividades em apreço; ou
- (b) orientar um inspector ou investigador para examinar os negócios dessa pessoa, a fim de verificar se a suspeita tem ou não fundamento.

[ ]

## **8. Pedido de licenciamento como instituição de microfinanças**

(1) Um pedido de licença para realizar serviços de microfinanças deve seguir o formato estabelecido na lei nacional e será acompanhado do seguinte:

- (a) todos os detalhes, qualificações e experiência para responsáveis;
- (b) cópias autenticadas dos documentos constitutivos ou outros instrumentos que fazem parte ou definem a entidade;
- (c) quando pertinente, prova da disponibilidade de requisitos mínimos de capital, conforme prescrito pela entidade reguladora;
- (d) divulgação da prova da fonte dos recursos de capital a investir no negócio de microfinanças;
- (e) quando pertinente, um plano de negócios que articule claramente a motivação para a criação de uma instituição de microfinanças, contendo os seguintes elementos:
  - (i) objectivos para a criação do negócio de microfinanças e estratégias para cumprir os objectivos pretendidos;
  - (ii) análise de mercado do mercado-alvo;
  - (iii) serviços de microfinanças a oferecer;
  - (iv) custo do crédito aplicável;
  - (v) demonstrações financeiras projectadas para o tempo prescrito e o pressuposto económico, a base em que foram feitas as projecções financeiras, e as demonstrações financeiras projectadas devem incluir a demonstração dos resultados abrangentes, a demonstração da posição financeira e a demonstração dos fluxos de caixa;
  - (vi) estratégias para assegurar a conformidade com os princípios de protecção do consumidor, conforme previsto no anexo;
- (f) comprovativo das taxas de candidatura aplicáveis; e
- (g) outras informações que possam ser solicitadas pela entidade Reguladora.

(2) A entidade reguladora deve, num prazo fixado a partir da data de recebimento de um pedido completo e de toda a documentação e informações complementares ao pedido, analisar o pedido.

(3) Se no critério da entidade reguladora o requerente cumpriu os requisitos para obter a licença como instituição de microfinanças, ela aprovará o pedido, dentro do período estabelecido, e passará a licença ao requerente no formato estabelecido.

(4) Se a entidade reguladora não estiver convencida de que o requerente cumpriu os requisitos para a concessão de licenças como instituição microfinance, a entidade reguladora recusará a concessão de uma licença e notificará o requerente, dentro de um prazo prescrito, das razões da recusa do pedido.

(5) Qualquer pessoa lesada pela decisão da entidade reguladora de indeferir o seu pedido de licença, pode, dentro de um prazo determinado, recorrer da decisão à luz da legislação nacional.

## **9. Participação no capital e limites da participação**

(1) Sem prejuízo da lei nacional, uma entidade reguladora pode estabelecer limites à participação no capital de uma instituição de microfinanças.

[ ]

(2) De acordo com os limiares estabelecidos pela entidade reguladora, nenhuma pessoa deve transferir ou mandar transferir participações numa instituição de microfinanças sem a aprovação prévia da entidade reguladora, por escrito.

(3) As pessoas colectivas, as pessoas singulares, os accionistas e os accionistas beneficiários finais devem preencher os requisitos de aptidão e de probidade previstos na legislação nacional.

## **10. Termos e condições de licenciamento.**

(1) A licença de uma instituição de microfinanças está sujeita aos termos e condições que possam ser prescritos pela entidade reguladora, que incluem os seguintes:

- (a) especificar os serviços de microfinanças oferecidos; e
- (b) condução do negócio no escritório principal da instituição de microfinanças especificada na licença.

[ ]

(3) Uma instituição de microfinanças que pretenda alterar a categoria da sua licença deverá requerer à entidade reguladora dentro do prazo determinado, e a entidade reguladora deverá, após receber o requerimento, avaliar e decidir, e posteriormente notificar a instituição em causa.

(4) Se a entidade reguladora rejeitar um pedido apresentado por uma instituição de microfinanças nos termos da subsecção (3), ela notificará a instituição em apreço, num prazo determinado, do indeferimento e dos motivos para tal.

## **11. Requisitos de competência e de idoneidade**

(1) Nenhuma pessoa deve obter a licença para operar como instituição de microfinanças, intermediário de microfinanças ou indicada para ocupar um cargo de direcção se ela::

- (a) for um insolvente não reabilitado ou tiver sido colocada sob gestão judicial;
- (b) não for uma pessoa íntegra e honesta;

- (c) está proibido de ser nomeado director de uma empresa nos termos das leis que regulam as empresas;
- (d) tiver sido considerada culpada de agir de forma fraudulenta, desonesta, não profissional ou desonrosa em qualquer processo penal ou civil por um tribunal de justiça ou tribunal apropriado local ou noutro local;
- (e) tiver sido desqualificada ou considerada culpada por qualquer organismo profissional, ou entidade reguladora, quer na jurisdição local ou noutro local, de ter agido de forma desonesta, fraudulenta ou incompetente
- (f) sem prejuízo da legislação nacional, tiver presidido a uma instituição financeira em situação de insolvência ou a tiver gerido indevidamente quer a nível local quer a nível internacional;
- (g) ter tido entidade para exercer a actividade e foi recusada, suspensa ou retirada por qualquer entidade reguladora ou organismo profissional devido a incompetência, má gestão, desonestidade ou negligência; ou
- (h) não tiver a capacidade jurídica necessária ou tiver sido declarada mentalmente incapaz por uma entidade competente.

(2) Qualquer pessoa autorizada que seja desqualificada nos termos da subsecção (1) após a data da licença ou aprovação, deve notificar a entidade reguladora da sua desqualificação logo que tenha conhecimento da mesma.

[ ]

## **12. Âmbito de aplicação e duração da licença**

(1) A licença de uma instituição de microfinanças permanecerá válida por um período determinado pela entidade reguladora, a menos que seja revogada, suspensa ou entregue à entidade reguladora, ou expire.

(2) Sujeito à legislação nacional, a duração do período de renovação dependerá dos termos e condições prescritos na licença emitida.

(3) De forma alguma uma licença de microfinanciamento pode ser transferida, cedida, vendida ou onerada:

podendo ser transferida em caso de fusão ou reestruturação da instituição nos termos e condições aprovados pela entidade reguladora.

(4) Os contratos celebrados entre a instituição de microfinanças e o cliente continuarão a ser executórios durante a vigência dos mesmos, e a executoriedade não depende do facto de a licença comercial ter expirado ou não.

(5) Se uma instituição de microfinanças não renovar a licença após ter expirado, deverá estabelecer disposições para garantir que todos os clientes com contratos válidos sejam protegidos e tratados equitativamente, devendo as referidas disposições ser aprovadas pela entidade reguladora.



### **13. Suspensão e revogação da licença.**

(1) A entidade reguladora pode, mediante notificação por escrito à instituição de microfinanças em causa, revogar ou suspender a licença se:

- (a) houver motivos razoáveis para acreditar que a licença foi obtida fraudulentamente, ou por erro, ou por deturpação de factos materiais por parte da instituição de microfinanças;
- (b) a instituição de microfinanças não iniciou o negócio de microfinanças, dentro de um período a ser especificado pela entidade reguladora;
- (c) a instituição de microfinanças não cumpriu os termos e condições da sua licença;
- (d) a instituição de microfinanças não tiver exercido a sua actividade em conformidade com:
  - (i) sistemas administrativos, contabilísticos e de gestão de riscos sólidos; e
  - (ii) tratamento equitativo dos consumidores, tal como previsto no Programa;ou
- (e) for do interesse público que a licença da instituição de microfinanças seja revogada ou suspensa.

(2) Antes de suspender ou cancelar a licença de uma instituição de microfinanças, a entidade reguladora notificará a instituição de microfinanças em questão, por escrito, da intenção de suspender ou cancelar a licença da instituição de microfinanças e das razões da suspensão ou cancelamento, e fornecerá o instituição de microfinanças com a oportunidade de fazer declarações dentro de um prazo determinado.

(3) A entidade reguladora pode suspender ou revogar uma licença, a pedido da instituição de microfinanças em causa, para renunciar à sua licença, se a entidade reguladora considerar que é do interesse da instituição de microfinanças, dos seus clientes e credores, e no caso de instituições de microfinanças depositárias, no interesse dos depositantes.

(4) Quando uma licença for suspensa ou cancelada, a instituição de microfinanças em causa deverá, dentro de um prazo prescrito, entregar a licença à entidade reguladora.

(5) A cessação de uma licença ao abrigo da presente secção proíbe a qualquer instituição de microfinanças de celebrar qualquer acordo ou transacção comercial ao abrigo dessa licença de microfinanças, excepto para cumprir quaisquer obrigações pendentes que possa ter para com qualquer cliente.

(6) A entidade reguladora publicará, num prazo determinado, uma notificação da suspensão ou revogação da licença.

(7) Qualquer pessoa lesada pela decisão da entidade reguladora de suspender ou revogar uma licença pode recorrer à entidade competente nos termos da lei nacional, e a decisão da entidade reguladora permanecerá em vigor até que seja anulada pela referida entidade de recurso.

(8) O cancelamento da licença não isentará a instituição de microfinanças em causa de qualquer obrigação incorrida ou assumida pela instituição de microfinanças durante o período de validade da licença.

(9) Qualquer obrigação vigente que um cliente possa ter para com uma instituição de microfinanças será executória, não obstante a revogação da licença

### **14. Alteração da licença**

(1) A entidade reguladora pode, a qualquer momento, alterar a licença ou os termos e condições de uma instituição de microfinanças.

- (a) para corrigir um erro;
- (b) a pedido de uma instituição de microfinanças;
- (c) se a entidade reguladora considerar que as alterações necessárias para reflectir correctamente a verdadeira natureza do negócio que a instituição de microfinanças está a realizar; ou
- (d) se a entidade reguladora considerar de interesse público a introdução das alterações.

(2) Antes de levar a cabo as alterações referidas nas alíneas a), c) e d) da subsecção (1), a entidade reguladora deve notificar por escrito a instituição de microfinanças em causa da sua intenção de alterar a licença e os motivos e dar à instituição de microfinanças a oportunidade de apresentar seus argumentos dentro de um prazo determinado.

(3) Sempre que a alteração de uma licença seja da competência da instituição de microfinanças conforme estabelecido na subsecção (1), alínea (b) a alínea deve comunicar à entidade reguladora as razões da alteração proposta.

## PARTE II

### GOVERNAÇÃO E EXERCÍCIO DE NEGÓCIOS DE MICROFINANÇAS

#### **15. Informação a ser apresentada pelas instituições de microfinanças**

Uma instituição de microfinanças licenciada deverá, em local visível, na sede, todas as outras sucursais e todas as plataformas digitais exibirem ou apresentarem:

- (a) a sua licença;
- (b) os termos e condições;
- (c) detalhes sobre taxas de juro e quaisquer outros encargos financeiros e como são determinados os custos relacionados com os serviços de microfinanciamento oferecidos pela instituição.

[ ]

#### **16. Notificação de alterações**

(1) Uma instituição de microfinanças licenciada deve notificar previamente, por escrito, a entidade reguladora de quaisquer alterações às suas condições operacionais.

(2) As alterações referidas na subsecção 1 devem incluir o seguinte:

- (a) propriedade ou controlo da instituição de microfinanças;
- (b) propriedade benéfica na instituição de microfinanças;
- (c) nome e dados de contacto dos responsáveis principais;
- (d) aptidão e probidade dos responsáveis principais; ou
- (e) intenções de mudança:
  - (i) endereço físico ou virtual da sede social;
  - (ii) termos e condições da licença; e
  - (iii) quaisquer outras notificações nos termos da legislação nacional.

- (f) estruturas de governação empresarial da instituição de micro-finanças.

## **17. Processos de governação e gestão de risco**

(1) Todas as instituições de microfinanças só a crédito são dirigidas por um conselho composto por um número mínimo prescrito de directores, a maioria dos quais são directores não executivos, que são responsáveis, entre outras coisas e de acordo com princípios aceites de boa governação empresarial, pela formulação de políticas relacionadas com o negócio de microfinanças e pela supervisão da condução do negócio de microfinanças.

(2) Todas as instituições de microfinanças que aceitam depósitos serão geridas por um conselho de administração composto por um número mínimo prescrito de administradores, a maioria dos quais serão administradores não executivos que serão responsáveis, entre outras coisas e de acordo com os princípios aceites. princípios de boa governança corporativa, formulando políticas relacionadas ao negócio de microfinanças e supervisionando a condução do negócio de microfinanças:

Desde que a entidade reguladora garanta que o número mínimo prescrito de administradores para uma instituição de microfinanças que aceite depósitos permita o estabelecimento de comitês de conselho que garantam a protecção adequada dos depósitos dos clientes.

(3) Ninguém poderá exercer qualquer uma das funções de responsável principal de uma instituição de microfinanças sem que a sua nomeação seja aprovada ou não seja contestada pela entidade reguladora.

(4) A direcção de cada instituição de microfinanças deve assegurar a existência de um sistema eficaz de gestão de riscos que abranja, no mínimo, os seguintes aspectos:

- (a) política de risco de liquidez;
- (b) política de risco operacional;
- (c) política de risco de taxa de juro;
- (d) política de risco de mercado;
- (e) política de risco de crédito.

(5) Sujeito à legislação nacional, uma instituição de microfinanças deve desenvolver um quadro para tratar de questões de segurança cibernética e protecção de dados.

(6) Qualquer mudança de cargo de um director de uma instituição de microfinanças deve ser aprovada ou não pela entidade reguladora antes da referida mudança.

(7) A entidade reguladora aprovará ou não a nomeação de uma pessoa principal de uma instituição de microfinanças, se a entidade reguladora estiver satisfeita em relação a:

- (a) aptidão e probidade do titular;
- (b) a competência da pessoa; e
- (c) a diligência com que a pessoa pode cumprir as suas obrigações para com a instituição de microfinanças.

(9) Os responsáveis principais de uma instituição de microfinanças devem ser capazes de demonstrar a compreensão do desempenho de uma instituição de microfinanças, incluindo os requisitos de apresentação de relatórios.

(9) A frequência das reuniões de uma instituição de microfinanças está prevista na legislação nacional.

### **18. Responsáveis principais de uma instituição de microfinanças.**

(1) A direcção de uma instituição de microfinanças deve incluir:

- (a) um director executivo ou qualquer que seja a designação que a instituição de microfinanças lhe atribua;
- (b) um director financeiro ou qualquer outra designação que a instituição de microfinanças possa lhe atribuir; e
- (c) qualquer outra direcção executiva.

(2) Os cargos referidos na subsecção (1) não serão conferidos a uma só pessoa.

(3) Uma pessoa não será nomeada director, director executivo, director financeiro ou gestor de uma instituição de microfinanças se essa pessoa:

- (a) não é uma pessoa singular;
- (b) for inferior ao limite de idade previsto na lei nacional; ou
- (c) não seja uma pessoa idónea e adequada, tal como previsto na legislação nacional.

### **19. Concessão de microcrédito a responsáveis e empregados da instituição de microfinanças.**

(1) Nenhuma instituição de microfinanças pode conceder microcrédito a/ou em benefício de...

- (a) qualquer um dos seus principais responsáveis e funcionários;
- (b) qualquer pessoa que tenha um interesse significativo na instituição;
- (c) qualquer accionista da instituição;
- (d) funcionários da entidade reguladora; ou
- (e) os familiares das pessoas referidas nas alíneas (a), (b) e (c) supra,

em relação aos termos e condições mais favoráveis que aqueles em que a instituição que aplica critérios normalmente aplicados no sector das microfinanças, concederia o microcrédito a outras pessoas com a mesma capacidade financeira.

(2) Sem prejuízo do disposto na subsecção (1), uma instituição de microfinanças pode conceder microcrédito aos seus empregados, sempre que este seja concedido no âmbito das condições de serviço dos mesmos.

### **20. Requisitos mínimos de capital**

(1) Uma instituição de microfinanças deve manter o capital mínimo e as reservas estabelecidos pela entidade reguladora.

(2) O capital mínimo compreende.

- (a) acções ordinárias ou acções ordinárias emitidas e totalmente subscritas;
- (b) acções preferenciais irredimíveis não cumulativas pagas;
- (c) reservas constituídas por:
  - (i) prémios de acções não reembolsáveis;

- (ii) reservas reveladas criadas por uma taxa sobre o rendimento líquido no exercício financeiro imediatamente anterior ao actual;
- (iii) resultados retidos divulgados para o exercício em curso, incluindo os resultados intermédios, sempre que estes tenham sido verificados por auditores externos;
- (iv) participações minoritárias em filiais resultantes da consolidação, e
- (v) qualquer outro previsto na legislação nacional.

(3) Não obstante o disposto na subsecção (2), uma instituição de microfinanças que não receba depósitos não será obrigada a observar os requisitos mínimos de capital.

## **21. Requisitos para acordos de microcrédito**

(1) Um acordo de microcrédito deverá:

- (a) ser por escrito, estabelecendo claramente todos os seus termos e condições materiais;
- (b) permitir que o mutuário faça pagamentos parciais dos montantes por ele devidos ao abrigo do contrato;
- (c) permitir que o mutuário efectue o pré-pagamento total ou o pagamento antecipado, sem incorrer em qualquer penalização e que apenas possam ser cobrados encargos financeiros pro-rata; e
- (d) contêm os termos e condições que podem ser prescritos pela entidade reguladora.

(2) Qualquer disposição de um contrato de microcrédito que vise permitir à instituição de microfinanças alterar unilateralmente a taxa de juro a pagar pelo mutuário, alterar o período de reembolso ou qualquer outra obrigação do mutuário, será nula.

## **22. Agência Bancária**

(1) Uma instituição de microfinanças pode, mediante autorização prévia de uma entidade reguladora, contratar um agente para a prestação de serviços sem agência em nome da instituição.

## **23. Código de conduta do mutuante**

(1) No exercício dos seus negócios, uma instituição de microfinanças será regida pelo seguinte tratamento justo dos clientes:

- (a) cultura do tratamento justo;
- (b) concepção e distribuição de serviços financeiros adequados;
- (c) informação clara e relevante;
- (d) aconselhamento adequado
- (e) os serviços financeiros funcionam conforme prometido ou esperado e num padrão aceitável;
- (f) não existem barreiras injustificadas de pós-venda; e
- (g) privacidade e protecção de dados.

(2) Os requisitos de elaboração de cada resultado serão os previstos no Anexo.

(3) As instituições de microfinanças estabelecerão um mecanismo claro de denúncia de irregularidades.

## PARTE IV

## DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO MUTUÁRIO

**24. Direito do mutuário à informação em linguagem simples e compreensível**

(1) Um contrato de crédito de microfinanças deve ser redigido em linguagem simples.

(2) Considera-se um contrato de microfinanças redigido em linguagem clara se um requerente ou mutuário comum a quem o documento se destina, com um nível de conhecimento médio em termos de literacia e experiência mínima de crédito, pode compreender o conteúdo do contrato sem esforço indevido, tendo em conta:

- (a) contexto, abrangência e consistência do documento;
- (b) organização, forma e estilo do documento;
- (c) vocabulário, utilização e estrutura das frases do texto; e
- (d) utilização de quaisquer ilustrações, exemplos, títulos, ou outras ajudas à leitura e à compreensão.

(2) A entidade reguladora pode emitir directrizes ou normas, para métodos de avaliação da conformidade de um documento com os requisitos da subsecção (2).

**25. Obrigações dos mutuários**

(1) O requerente ou mutuário de um empréstimo deve responder cabal e verazmente a quaisquer questões colocadas pela instituição de microfinanças e pelo instituição de microfinanças, e deve fornecer-lhes informações completas e precisas como parte do pedido de empréstimo ou da avaliação da acessibilidade económica.

(2) O mutuário deve assegurar que as informações relativas à sua capacidade de reembolso do empréstimo, os dados de contacto e todas as outras informações importantes sejam sempre actualizadas com a instituição de microcrédito durante a vigência do contrato de empréstimo.

## PARTE V

## REQUISITOS DE INFORMAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES DE MICROFINANÇAS

**26. Apresentação de retornos estatutários**

(1) As instituições de microfinanças devem apresentar declarações e relatórios periódicos e outros exigidos pela entidade reguladora.

[ ]

(2) A entidade reguladora determinará os formatos e a frequência dos relatórios a apresentar pelas instituições de microfinanças, inclusive para:

- (a) demonstrações financeiras;
- (b) calendários de reembolso; e
- (c) outras informações pertinentes que a entidade reguladora possa considerar necessárias.

**27. Contas e demonstrações financeiras**

(1) Uma instituição de microfinanças deve:

- (a) manter uma contabilidade e registos adequados; e

(b) no final de cada exercício financeiro, preparar uma ficha financeira que reflecta, de acordo com práticas contabilísticas sólidas, as operações e a situação financeira da instituição de microfinanças.

(2) A instituição de microfinanças elabora as respectivas demonstrações financeiras segundo as regras prescritas pelas Normas Internacionais de Relatório Financeiro ou qualquer outra norma internacional prevista na lei nacional e apresenta-as à entidade reguladora no prazo previsto na legislação nacional.

(3) A entidade reguladora pode, nas circunstâncias especificadas pela mesma, mediante notificação escrita, ordenar a uma instituição de microfinanças que passe por uma auditoria das suas contas, registos e demonstrações financeiras às custas da própria instituição e que apresente os resultados dessa auditoria à entidade reguladora dentro do prazo indicado na notificação.

[ ]

## **28. Nomeação do auditor**

(1) Todas as instituições de microfinanças cuja auditoria seja exigida nos termos da legislação nacional devem designar um auditor para efectuar a auditoria às contas da sua instituição.

(2) O auditor deve ser uma pessoa:

- (a) acreditada e certificada como auditor nos termos da legislação nacional aplicável;
- (b) seleccionada para nomeação pela comissão de direcção da instituição de microfinanças responsável pela auditoria; e
- (c) aprovada ou não pela entidade reguladora.

(3) A entidade reguladora prescreverá o número de anos que um auditor pode ser nomeado como auditor da instituição de microfinanças.

(4) Se a entidade reguladora recusar a sua aprovação para a nomeação de um auditor nos termos d subsecção (2), deve, no prazo especificado na lei interna após tomar a sua decisão, notificar a instituição de microfinanças em causa, por escrito, da sua decisão e das razões que a fundamentam.

## **29. Inibição de nomeação como auditor**

(1) Uma pessoa não pode ser nomeada auditor de uma instituição de microfinanças se for:

- (a) um dos dirigentes da instituição de microfinanças ou de qualquer pessoa colectiva que controla ou é controlada pela instituição de microfinanças;
- (b) um funcionário ou empregado da instituição de microfinanças ou de qualquer associado da instituição de microfinanças;
- (c) um parceiro ou empregado de uma pessoa referida nas alíneas (a) ou (b);
- (d) um empregador de uma pessoa referida na alínea a); ou
- (e) uma pessoa que por si só, ou o seu parceiro ou o seu empregado, desempenha regularmente as funções de secretariado ou contabilidade da instituição de microfinanças ou de qualquer associado da instituição de microfinanças;
- (f) qualquer outra circunstância em que possa surgir um conflito de interesses.

[ ]

(2) Se a nomeação de um auditor for suspensa por qualquer motivo, incluindo por demissão, o auditor deve apresentar à entidade reguladora uma declaração em que indique os motivos ou o que o auditor considera serem os motivos da rescisão.

### 30. Poderes do auditor

(1) Sem prejuízo da legislação nacional, todos os auditores de uma instituição de microfinanças devem:

- (a) ter sempre o direito de acesso aos livros, contas, vouchers e produtos financeiros da instituição de microfinanças; e
- (b) ter o direito de solicitar a qualquer responsável ou representante da instituição de microfinanças as informações e explicações que, na sua óptica, sejam necessárias para executar funções de auditor;

(2) O auditor de uma instituição de microfinanças elaborará um relatório que deve incluir as seguintes informações

- (a) qualquer irregularidade ou acto ilegal que tenha constatado, ou que suspeite ter ocorrido em relação ao negócio da instituição;
- (b) qualquer acto que tenha contribuído para a perda de fundos ou activos de qualquer instituição;
- (c) qualquer outro assunto que, na opinião do auditor, exija rectificação ou atenção por parte da instituição, e
- (d) quaisquer recomendações que visa a melhoria da gestão financeira das actividades da instituição financeira.

(3) O auditor deve fornecer relatório ou informações conforme exigido pela entidade reguladora, apesar das disposições de qualquer ordenamento jurídico nacional contrário ou de um código de conduta profissional a que o auditor esteja sujeito.

(4) A entidade reguladora tem o direito de exigir que o auditor de uma instituição de microfinanças faculte informações e esclarecimentos que ela exigir, para efeitos de controlo e supervisão da instituição de microfinanças em causa.

(5) Um auditor de uma instituição de microfinanças tem a responsabilidade de comunicar à entidade reguladora quaisquer provas que possa ter de que foram cometidas irregularidades ou actos ilegais por:

- (a) qualquer responsável principal pela instituição de microfinanças; ou
- (b) qualquer pessoa;

se houver suspeitas de que tais irregularidades ou actos ilegais podem causar prejuízos aos clientes ou minar significativamente a estabilidade financeira da instituição de microfinanças.

(6) Ninguém pode, sem justa causa:

- (a) recusar ao auditor o acesso a informações ou documentos exigidos; ou
- (b) não cumprir com as obrigações nos termos da alínea b) da subsecção (1).

(7) A legislação nacional prevê outros poderes que podem ser conferidos a um auditor.

[ ]

## PARTE VI

### MANUTENÇÃO DE REGISTOS

### 31. Manutenção de registos de transacções

(1) Sujeito à legislação nacional que rege o Combate ao Branqueamento de Capitais/Combate ao Financiamento do Terrorismo e ao Financiamento da Proliferação, todas as instituições de



microfinanças devem manter, num local seguro dentro do Estado-Membro ou onde os registos possam ser facilmente acessíveis, todos os registos relativos ao negócio de microfinanças. operações da instituição, nacionais e internacionais, que podem ser em formato físico ou electrónico, por um período não inferior a cinco anos após a conclusão da transacção ou término da relação comercial.

(2) Os registos da instituição de microfinanças mantidos nos termos da alínea (1) devem ser suficientes e de tal forma que possam:

- (a) revelar clara e correctamente o estado dos negócios e da situação financeira da instituição de microfinanças;
- (b) explicar as transacções de modo a permitir à entidade reguladora determinar se a instituição de microfinanças cumpriu os requisitos prescritos;
- (c) identificar claramente os activos e os produtos financeiros detidos em nome dos clientes; e
- (d) reconstruir em pormenor todas as transacções realizadas em nome dos clientes.

(3) Não obstante a generalidade da subsecção (2), os registos mantidos em termos da subsecção (1), quando apropriado, devem:

- (a) incluir registos completos da conta do cliente e informações para todas as transacções ou negócios realizados pela instituição de microfinanças num dia útil;
- (b) especificar, para cada transacção tratada pela instituição de microfinanças:
  - (i) o nome e o endereço do titular da conta para o qual a transacção foi concluída;
  - (ii) o montante emprestado ou depositado;
  - (iii) o local, data e hora da transacção;
  - (iv) o nome da pessoa que efectuou a transacção para a instituição de microfinanças;
  - (v) se a transacção envolver uma empresa associada, o nome dessa empresa.

## PARTE VI

### REGULAÇÃO E SUPERVISÃO DAS INSTITUIÇÕES DE MICROFINANÇAS

#### **32. Inspeção e investigação pela entidade reguladora**

(1) A entidade reguladora poderá:

- (a) será responsável pelo controlo e supervisão contínuos das instituições de microfinanças, a fim de garantir que estas procedem de acordo com a lei;
- (b) no âmbito da sua abordagem de supervisão, tem o poder de efectuar inspecções internas e externas das actividades de uma instituição de microfinanças;
- (c) tem o poder de conduzir investigações sobre assuntos de qualquer instituição de microfinanças, sempre que a entidade reguladora considere tal investigação necessária para efeitos de prevenção, investigação ou detecção de uma infração à lei;
- (d) tem poderes para designar inspectores que podem prestar assistência à entidade reguladora na condução das inspecções e investigações a que se refere a subsecção 2 e para garantir o cumprimento da lei.

(2) Sem prejuízo da legislação nacional, a entidade reguladora ou qualquer pessoa por ela autorizada ou mandatada pode, a qualquer momento e durante as horas de expediente, proceder a uma inspecção ou investigação da actividade de uma instituição de microfinanças.

(3) A instituição de microfinanças fará diligências no sentido de facultar os seus livros de registo e contas a um inspector ou investigador e assegurará que os seus funcionários ou agentes da instituição de microfinanças forneçam as informações que o inspector ou investigador possa solicitar para efeitos de inspecção.

(4) Ninguém deve obstruir ou impedir um inspector ou a condução de uma inspecção numa instituição de microfinanças ou o acesso aos seus livros e contas

(5) Os poderes de um inspector são os previstos na legislação interna.

(6) A entidade reguladora pode recuperar os custos resultantes da investigação junto da instituição de microfinanças.

### **33. Medidas tomadas pela entidade reguladora em caso de incumprimento**

(1) Se a entidade reguladora considerar que a instituição de microfinanças violou qualquer dos termos e condições da sua licença, ou quaisquer regulamentos, normas ou directivas emitidas, a entidade reguladora pode, após o devido processo, tomar um ou mais dos seguintes procedimentos:

- (c) emitir um aviso para a instituição de microfinanças;
- (d) emitir uma directiva escrita para que a instituição de microfinanças tome medidas correctivas;
- (e) instruir a instituição de microfinanças a suspender os respectivos responsáveis das suas funções;
- (f) ordenar à instituição de microfinanças que suspenda qualquer ou todos os seus negócios;
- (g) nomear um administrador para gerir os assuntos da instituição de microfinanças;
- (h) suspender ou cancelar a licença da instituição .

[ ]

### **34. Procedimento após a conclusão da investigação**

(1) Após a conclusão de uma investigação, o inspector deve enviar o respectivo relatório à entidade reguladora.

(2) Após a recepção de um relatório nos termos da subsecção (1), a entidade reguladora deve, de acordo com a lei nacional e conforme determinado pela entidade reguladora:

- (a) comunicar os resultados da inspecção à instituição de microfinanças; e
- (b) convidar a instituição de microfinanças a pronunciar-se sobre o teor do relatório.

(3) Uma instituição de microfinanças a quem tenha sido submetido um relatório nos termos da subsecção (2) pode, se assim o desejar, submeter à entidade reguladora observações sobre qualquer dos conteúdos do relatório, dentro do prazo estabelecido pela entidade reguladora.

### **35. Acções da entidade reguladora na sequência de uma investigação**

Se, após a análise de um relatório de inspecção que lhe tenha sido enviado por um inspector, juntamente com as observações efectuadas pela instituição de microfinanças em causa, a entidade reguladora considerar que a instituição de microfinanças infringiu qualquer disposição da lei ou qualquer directiva, requisito ou ordem, a entidade reguladora deve, num prazo por ela especificado, tomar as medidas previstas no artigo 32.

### **36. Curadoria e dissolução de uma instituição de microfinanças**

(1) A entidade reguladora pode colocar uma instituição de microfinanças sob tutela ou ordenar a sua dissolução quando:

- (a) uma instituição de microfinanciamento está em situação financeira precária;
- (b) uma instituição de microfinanças não funciona de acordo com práticas e procedimentos administrativos e contabilísticos sólidos e não adere a sistemas de controlos internos adequados;
- (c) uma instituição de microfinanças que não cumpra os requisitos financeiros mínimos prescritos e que a entidade reguladora considere que é improvável que os cumpra, a menos que seja colocada sob tutela; ou
- (d) não observar qualquer disposição prevista na legislação nacional.

(2) A legislação nacional:

- (a) prevê o procedimento a ser observado pela entidade reguladora para colocar uma instituição de microfinanças sob tutela, proceder à dissolução da mesma ou levar à sua dissolução voluntária.
- (b) Indica o impacto da sujeição de uma instituição de microfinanças a um regime de curatela;
- (c) define os deveres do curador.

(3) Sem prejuízo das disposições de outras leis nacionais aplicáveis, a entidade reguladora tem o direito de requerer a um tribunal de jurisdição competente a dissolução da instituição de microfinanças caso considere que a mesma enfrenta problemas de solvência ou outros desafios previstos na lei nacional que dificultam o cumprimento das suas obrigações e a prossecução das suas actividades ou por qualquer outro motivo relevante e de interesse público.

(4) A lei nacional deve prever os procedimentos a serem observados pela entidade reguladora antes de requerer ao tribunal a dissolução de uma instituição de microfinanças.

[ ]

### **37. Fusão ou transferência de instituições de microfinanças**

(1) Nenhuma instituição de microfinanças pode, sem a aprovação da entidade reguladora:

- (a) proceder à fusão com uma ou mais instituições financeiras; ou
- (b) transferir a sua actividade ou qualquer parte dela para outra instituição financeira;
- (c) aceitar a transferência de uma outra instituição financeira da totalidade ou de parte da sua actividade.

(2) O processo de candidatura a ser cumprido pelo requerente de uma fusão ou transferência deve ser o estabelecido na legislação nacional.

(3) O processo de candidatura referido na subsecção (2) inclui questões relativas a-

- (a) publicação de um anúncio sobre a proposta de fusão ou de transferência em um jornal de maior circulação;
- (b) apresentação de objecções ou observações relativamente ao requerimento no prazo definido no aviso.

(4) Se a entidade reguladora for da opinião de que a fusão ou a transferência não prejudicará os interesses dos clientes em causa ou o interesse público, deverá aprová-la nas condições que considere adequadas:

Desde que a entidade reguladora assegure que as objecções levantadas sejam tratadas antes da aprovação da fusão ou transferência.

(5) Quando uma fusão ou transferência tenha sido aprovada pela entidade reguladora nos termos do número (4), esta deve mandar publicar um aviso num jornal de grande circulação declarando que a fusão ou transferência foi aprovada.

(6) Os instituições de microfinanças em fusão, ou o cedente e o cessionário, deverão garantir que os dados do cliente sejam transferidos após uma fusão e que esses dados não sejam perdidos durante o processo de transferência ou fusão.

(7) A nova instituição de microfinanças não pode, sem o consentimento do cliente, alterar os direitos e obrigações previstos nos serviços financeiros transferidos.

(8) A legislação nacional estabelece as obrigações da instituição de microfinanças após a fusão ou transferência

## PARTE VIII

### CONSIDERAÇÕES GERAIS

#### **38. Registo de instituições de microfinanças**

(1) Cada entidade reguladora deverá manter um registo com os seguintes dados:

- (a) nome da instituição financeira;
- (b) endereço físico da sede social da instituição de microfinanças;
- (c) nome e dados de contacto dos responsáveis principais;
- (d) termos e condições da licença; e
- (e) quaisquer outras informações que possam ser necessárias.

(2) O registo será aberto aos membros do público nos termos e condições que possam ser estabelecidos pela entidade reguladora.

(3) O registo será divulgado no website da entidade reguladora.

(4) O registo deve ser mantido de forma a que a situação dos que não possuem licença para operar seja considerada como encerrada.

#### **39. Isenções**

(1) Sujeito à legislação nacional, a entidade reguladora poderá isentar certas instituições de microfinanças do cumprimento de determinadas secções desta Lei Modelo, conforme especificado na legislação nacional.

(2) As isenções referidas na subsecção (1) serão exercidas em função da natureza, dimensão e complexidade da actividade das instituições de microfinanças.

#### **40. Medidas preventivas, correctivas e sanções**

(1) A entidade reguladora poderá:

- (c) tomar medidas imediatas e eficazes para lidar com casos de incumprimento das medidas destinadas a impedir a violação da legislação, sempre que esse incumprimento seja susceptível de colocar os clientes em risco ou de interferir com outros objectivos regulamentares;

- (d) aplicar medidas correctivas com celeridade sempre que sejam identificados problemas que envolvam instituições de microfinanças;
- (e) dar instruções formais às instituições de microfinanças para que tomem medidas específicas para solucionar os problemas identificados
- (f) impor restrições às actividades de uma instituição de microfinanças;
- (g) tomar medidas, ou exigir que terceiros tomem medidas, para reforçar a situação financeira de uma instituição de microfinanças;
- (h) dispor de mecanismos para verificar o cumprimento por parte da instituição de microfinanças após a tomada de medidas correctivas ou a imposição de medidas correctivas, instruções ou sanções;
- (i) possuir mecanismos para avaliar a eficácia das medidas correctivas tomadas ou das instruções ou sanções impostas a uma instituição de microfinanças.

(2) A entidade reguladora pode substituir ou restringir os poderes das seguintes pessoas como forma de resolver problemas de gestão e governação:

- (a) membros do conselho de administração;
- (b) auditor externo;
- (c) responsáveis principais;
- (d) proprietários importantes.

(3) A entidade reguladora pode, em casos extremos em que uma instituição de microfinanças não cumpra os requisitos prudenciais ou outros, tomar as seguintes medidas

- (a) impor a tutela de uma instituição de microfinanças;
- (b) designar outros funcionários ou liquidatários específicos para assumir o controlo de uma instituição de microfinanças;
- (c) tomar outras medidas em benefício dos clientes;
- (d) impor uma multa;
- (e) suspensão da licença;
- (f) cancelamento de licença.

(4) A entidade reguladora terá o poder de aplicar medidas preventivas e correctivas e impor sanções oportunas, necessárias para alcançar os objectivos de supervisão das instituições de microfinanças e baseadas em critérios gerais claros, objectivos, consistentes e divulgados publicamente.

(5) A entidade reguladora deve garantir que haja um gradual incremento das acções ou medidas correctivas a tomar se os problemas se agravarem ou se a instituição de microfinanças ignorar apelos da entidade reguladora para tomar medidas preventivas e correctivas.

(6) A entidade reguladora poderá:

- (a) exigir que a instituição de microfinanças tome medidas para responder a problemas identificados pela entidade reguladora;
- (b) ter poderes para exigir que uma instituição de microfinanças elabore um plano de prevenção e correcção de problemas aceitável;

- (c) verificar periodicamente se a instituição de microfinanças está a tomar medidas e avaliar a eficácia das acções da mesma.

#### **41. Infracções e penalidades gerais**

(1) A entidade reguladora tem poderes para impor sanções e multas a instituições de microfinanças e pessoas singulares, proporcionais ao incumprimento das disposições regulamentares ou a outras infracções.

(2) As sanções e penalizações que a entidade reguladora pode impor a uma instituição de microfinanças e a pessoas singulares, bem como as circunstâncias em que as sanções podem ser impostas, devem ser claramente definidas na legislação nacional.

(3) A legislação nacional deve estabelecer os procedimentos a seguir pela entidade reguladora na imposição de sanções e penalizações.

(4) Os procedimentos previstos na subsecção (4) devem ter em conta o direito da pessoa que alegadamente cometeu uma infracção de ser ouvida antes de lhe ser aplicada uma pena ou sanção.

#### **42. Interposição de recursos**

(1) Qualquer pessoa lesada pela decisão da entidade reguladora pode recorrer à entidade competente, nos termos da legislação nacional.

(2) A entidade de recurso referida na subsecção (1) deve ser independente

(3) Os procedimentos que uma pessoa lesada pode seguir para interpor recurso contra decisões de uma entidade reguladora são os estabelecidos na legislação nacional.

(4) Os procedimentos referidos na subsecção (3) devem:

- (a) ser específicos e equilibrados para preservar a independência e a eficácia da supervisão;
- (b) estar de tal forma a não impedir indevidamente a capacidade da entidade reguladora de intervir atempadamente para proteger os interesses dos clientes ou do público.

### **ANEXO (SECÇÃO 22)**

#### **TRATAR OS CLIENTES DE FORMA JUSTA**

##### **1. Resultado 1: Cultura do tratamento justo;**

Este resultado é o condutor subjacente para todos os outros Resultados do Tratamento Justo de Clientes (TCF) e visa assegurar, entre outros, que:

- (a) as instituições de microfinanças observem os princípios atinentes ao tratamento justo dos clientes nos seus valores e normas corporativas, e sejam aplicados diariamente nas operações internas
- (b) a responsabilidade de promover uma tal cultura começa com a direcção e os quadros superiores e termina com o pessoal subalterno de todas as instituições financeiras e intermediários;
- (c) o conselho de administração e a direcção são responsáveis pela promoção e implementação de uma cultura de tratamento justo dos consumidores...
  - (i) através da aplicação de uma cultura baseada em valores, e

- (ii) uma condução diária de actividades que ponham o tratamento justo dos consumidores em primeiro plano;
- (d) o pessoal é devidamente qualificado, formado e tem a competência necessária para proporcionar um tratamento justo aos consumidores; e
- (e) incentive o pessoal a promover a cultura corporativa no tratamento justo do cliente no seu trabalho diário

## **2. Resultado 2: Concepção e distribuição de serviços financeiros adequados;**

(1) O objectivo deste resultado é assegurar que os serviços financeiros comercializados e vendidos sejam concebidos e distribuídos para satisfazer necessidades bem definidas do grupo de consumidores visado.

(2) Uma instituição de microfinanças deve assegurar que a concepção e distribuição de serviços financeiros satisfaçam as necessidades...

- (a) necessidades de grupos de consumidores identificados em termos de custos e benefícios; e
- (b) limitações dos serviços financeiros.

## **3. Resultado 3: informação clara e relevante**

(1) Este resultado assegura que os consumidores recebem informações claras e relevantes, e que são devidamente informados sobre todos os termos e condições relacionados com um serviço financeiro antes, durante e após o ponto de venda.

(2) As instituições de microcrédito devem manter registos precisos e recuperáveis das informações prestadas aos consumidores no ponto de venda e após o ponto de venda, incluindo as informações utilizadas durante a comercialização e promoção, que devem ser claras, adequadas e relevantes para o consumidor.

(3) Nos termos deste Resultado, as instituições de microfinanças devem, no mínimo:

- (a) fornecer informações claras e verdadeiras aos consumidores no ponto de venda e após o ponto de venda;
- (b) manter mecanismos para confirmar que os termos e condições associados ao serviço financeiro são compreendidos no mercado alvo;
- (c) assegurar que a informação fornecida na promoção de um produto é facilmente compreensível, descrevendo claramente aos consumidores o custo, benefícios e limitações de um produto ou serviço específico;
- (d) assegurar que a divulgação em torno de produtos agregados permite aos consumidores compreender os diferentes componentes do pacote;
- (e) fornecer aos consumidores informação contínua relevante que lhes permita controlar se o produto ou serviço continua a satisfazer as suas necessidades e expectativas;
- (f) manter registos gerais da informação fornecida aos consumidores enquanto o serviço permanecer activo no mercado; e
- (g) fornecer uma plataforma, a todo o momento, após a venda, consultas de acompanhamento sobre os serviços financeiros vendidos.

(4) Outros requisitos a que as instituições de microfinanças devem observar na sua conduta quando prestam serviços financeiros são:

- (a) a emissão de extractos de conta periódicos, recibos de transacções, e se possível numa língua local;
- (b) a disposição segundo a qual todos os documentos divulgados devem ser fornecidos de uma forma que o consumidor possa ter fácil acesso e guardar para referência posterior;
- (c) que seja emitida ao consumidor uma notificação de qualquer alteração aos extractos de factos essenciais, resumindo os termos e condições relativos a qualquer tipo de prémio, contribuição, taxa, comissão, taxa de juro, encargo financeiro e reclamação, antes da data efectiva da notificação; e
- (d) que os consumidores recebam resumos claros e comparáveis das declarações dos factos-chave com os termos e condições-chave utilizados no sector das microfinanças quando fazem compras e na fase contratual num modelo utilizado para a divulgação desses termos e condições-chave

(5) As instituições de microfinanças devem assegurar que, nas suas comunicações, sejam adoptados princípios de transparência e de plena divulgação nos termos e condições sobre os serviços financeiros, de modo a que:

- (a) Os termos e condições sejam claros, concisos e em linguagem simples;
- (b) descrições em linguagem simples, termos jurídicos, técnicos ou abreviaturas complicados só devem ser utilizados com explicações adequadas em frases curtas e os parágrafos devem ter títulos claros;
- (c) sejam fornecidas ao consumidor informações atempadas, actualizadas, precisas e relevantes durante a fase pré-contratual, no momento da celebração do contrato e durante a vigência do mesmo e tais informações sejam coerentes para o mesmo grupo-alvo e comparáveis entre instituições financeiras que oferecem serviços financeiros semelhantes; e
- (d) todos os encargos financeiros, incluindo comissões, taxas, penalidades, taxa de juros, etc., sejam exibidos nas instalações das instituições financeiras, bem como nos seus respectivos websites, e sejam comparáveis a outras instituições financeiras dentro do mesmo sector.

(6) Os termos e condições não divulgados ao consumidor, que causam injustamente prejuízos ao consumidor, são inválidos e inaplicáveis contra o consumidor.

(7) As instituições de microcrédito não devem exigir aos consumidores que renunciem aos seus direitos no âmbito do tratamento equitativo dos clientes como condição a cumprir antes de receberem um serviço financeiro, ou durante o ciclo de vida de um serviço financeiro.

(8) (8) As instituições de microfinanças devem conceder aos consumidores um período durante o qual possam rescindir um contrato, num sector relevante, e ainda reaver quaisquer taxas e adiantamentos.

(9) Quando um contrato de prestação de serviços financeiros é devidamente rescindido por ambas as partes, a instituição de microfinanças deve:

- (a) se for conveniente, reembolsar qualquer quantia que o consumidor tenha pago ao abrigo do contrato antes do termo do prazo de pré-aviso aplicável;
- (b) cancelar qualquer forma de pagamento automático e avisar da rescisão, se necessário para interromper o pagamento; e



(c) exigir apenas o pagamento do consumidor para compensar a instituição financeira pelos custos incorridos, relacionados com o contrato em questão.

(10) A notificação do direito de rescisão do consumidor deve ser comunicada ao consumidor em todos os contratos e divulgações relativas a produtos e serviços financeiros.

#### **4. Resultado 4: Aconselhamento adequado**

(1) O requisito segundo este resultado é que, quando o aconselhamento é dado, seja adequado ao consumidor e tenha em conta as circunstâncias do consumidor.

(2) Sempre que adequado, antes de prestar aconselhamento, espera-se que uma instituição de microfinanças e um instituição de microcrédito disponham de informação relevante e suficiente sobre as necessidades e a capacidade financeira do consumidor.

(3) Uma instituição de microfinanças deve:

- (a) realizar avaliações da capacidade financeira dos consumidores para determinar se estes têm a capacidade de honrar obrigações financeiras sem enfrentar dificuldades financeiras indevidas; e
- (b) oferecer conselhos adequados aos consumidores quando vendem um serviço financeiro.

(4) Por conseguinte, nos termos deste Resultado, as instituições de microfinanças devem.:

- (a) assegurar que o aconselhamento adequado prestado se baseie nos conhecimentos financeiros do consumidor e na sua capacidade para honrar as obrigações financeiras;
- (b) considerar factores tais como a complexidade do serviço financeiro;
- (c) informar os consumidores de quaisquer alterações materiais ao contrato que possam ter implicações financeiras potencialmente negativas para eles antes de tais alterações se tornarem efectivas; e
- (d) assegurar que apenas pessoal competente preste aconselhamento adequado aos consumidores, quer a pedido do consumidor, quer quando a instituição de microfinanças o considerem necessário, com base nas circunstâncias observadas acerca do consumidor.

#### **5. Resultado 5: Os serviços financeiros funcionam conforme prometido ou esperado e a um padrão aceitável**

(1) O objectivo deste resultado é assegurar que os serviços financeiros devem desempenhar o papel que os consumidores esperavam e foram levados a esperar, e que os serviços financeiros prestados devem estar de acordo com um padrão aceitável.

(2) As instituições de microcrédito devem assegurar que as expectativas do consumidor quanto aos benefícios desejados a obter do serviço financeiro estejam de acordo com as normas dos serviços, tal como comunicadas no ponto de venda.

(3) Uma instituição de microfinanças deve:

- (a) honrar as suas promessas ao consumidor, assegurando que este oferece serviços financeiros que sejam da forma como o consumidor foi dito ou esperado; e
- (b) fornecer, quando relevante, conselhos claros de precaução relativamente a possíveis efeitos adversos que possam surgir após o consumidor ter adquirido o serviço financeiro.

## **6. Resultado 6: Sem barreiras injustificadas de pós-venda**

(1) Segundo este resultado, o objectivo é assegurar que os consumidores não enfrentem barreiras pós-venda irrazoáveis que os inibirão de mudar de instituição de microfinanças, apresentar uma reivindicação ou uma reclamação.

(2) As instituições de microfinanças não devem dificultar desnecessariamente os consumidores a apresentarem reclamações ou reclamações; assim, o princípio da implementação de um mecanismo de resolução de queixas é imperativo.

(3) As instituições de microfinanças devem prever um mecanismo atempado e reactivo para o tratamento das queixas como meio de resolver as queixas dos consumidores ou a decisão de alterar os serviços financeiros.

(4) Um membro designado da direcção deve ser responsável pela supervisão do tratamento das reclamações, a fim de assegurar que as reclamações registadas pelos consumidores contra as instituições de microfinanças sejam resolvidas de forma eficaz, rápida e justa.

(5) No mínimo, os seguintes princípios são imperativos no âmbito deste resultado.

- (a) Procedimento de processamento de reclamações: deve ser estabelecido com o objectivo de receber reclamações sob qualquer forma, e deve estar equipado e habilitado para resolver reclamações de forma decisiva.
- (b) Acessibilidade e divulgação: todos os procedimentos de tratamento de reclamações devem ser concebidos para funcionar de modo a serem facilmente acessíveis a todos os consumidores. A informação sobre como apresentar uma reclamação deve ser comunicada ao consumidor pelas instituições de microfinanças. No mínimo, tais informações devem ser afixadas claramente no local físico ou no website da instituição financeira. As informações de contacto para efeitos do procedimento de tratamento da reclamação pelas instituições de microfinanças e pela entidade reguladora devem ser incluídas em todos os contratos com os consumidores e/ou nas divulgações feitas pelas instituições de microfinanças.
- (c) Capacidade de resposta: deve ser estabelecido um programa para a resolução de queixas para assegurar que todas as queixas sejam tratadas de uma forma equitativa, objectiva e atempada. Os queixosos devem receber das instituições de microfinanças uma explicação clara sobre as reclamações indeferidas e a base da decisão tomada imediatamente após a conclusão da investigação da reclamação. As instituições de microfinanças devem informar o consumidor sobre o direito de recurso junto da entidade reguladora, apenas depois de esgotados os mecanismos internos de reclamação das instituições financeiras.
- (d) Registos e Relatórios: os registos das reclamações dos consumidores devem ser mantidos pelas instituições de microfinanças durante um período previsto na lei, incluindo a forma como cada reclamação foi resolvida. A lei nacional deve prescrever a comunicação periódica de dados sobre reclamações de consumidores e o acompanhamento dos processos de tratamento das reclamações.

## **7. Resultado 7: Privacidade e protecção de dados**

(1) Segundo este resultado, o objectivo é assegurar que os consumidores sejam informados sobre a utilização e divulgação de informações pessoais, posse de dados e consentimento de informação.

(2) As instituições de microfinanças devem ser autorizados a recolher:

- (a) dados do consumidor na medida do possível, conforme determinado pelo objectivo da recolha;

- (b) os tipos de dados dos consumidores que podem ser recolhidos dentro dos limites legais nacionais estabelecidos; e
  - (c) quando aplicável deve, excepto em determinadas circunstâncias isentas pela legislação nacional, explicar à disposição do consumidor articulando quando é necessário o consentimento do consumidor, e quando os dados do consumidor são partilhados com um terceiro.
- (3) Outros requisitos que as instituições de microfinanças devem explicar ao consumidor incluem os seguintes:
- (a) período mínimo durante o qual todos os registos dos consumidores devem ser conservados e o direito dos consumidores a terem fácil acesso a tais registos a um custo razoável ou sem custos durante toda a duração do serviço financeiro oferecido ao consumidor;
  - (b) preservação da confidencialidade da informação do consumidor, assegurando que não é utilizada para fins diferentes dos especificamente obtidos, conforme permitido por lei, ou de outro modo especificamente acordado com o consumidor;
  - (c) imperativo que a recolha, posse, armazenamento e tratamento dos dados dos consumidores esteja em conformidade com as políticas e procedimentos internos:
    - (i) articulando que os dados pessoais do consumidor são propriedade do consumidor;
    - (ii) definir claramente as práticas das instituições de microfinanças na recolha e tratamento de dados sensíveis do consumidor, tais como as medidas de segurança que salvaguardam a confidencialidade dos dados do consumidor;
    - (iii) explicando os fins para os quais os dados dos consumidores são recolhidos e utilizados;
    - e
    - (iv) quando um consumidor pode voluntariamente permitir a divulgação a terceiros dos seus dados de consumo.