



LEI MODELO DAS INSTITUIÇÕES DE MICROCRÉDITO, 2023

Uma Lei Modelo destinada a harmonizar o licenciamento, a regulamentação e a supervisão das instituições de microcrédito nos Estados-Membros da Comunidade para o Desenvolvimento da África Austral, 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 microcrédito.
7. Poderes da entidade reguladora em relação às instituições de microcrédito não licenciadas.
8. Pedido de licenciamento como instituição de microcrédito.
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

GOVERNANÇA E CONDUTA DE NEGÓCIOS DE MICROCRÉDITO

15. Informação a ser apresentada pelas instituições de microcrédito.
16. Notificação de alterações.
17. Processos de governação e gestão de risco.
18. Requisitos para a celebração de acordos de microcrédito.
19. Agência Bancária
20. Código de conduta do mutuante

PARTE IV

DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO MUTUÁRIO

21. Direito do mutuário à informação em linguagem simples e compreensível.
22. Obrigações dos Mutuários

PARTE V

REQUISITOS DE INFORMAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES DE MICROCRÉDITO

23. Apresentação de retornos estatutários
24. Contas e demonstrações financeiras.
25. Nomeação do auditor.
26. Inibição da nomeação como auditor
27. Atribuições de auditor

PARTE VI

MANUTENÇÃO DE REGISTOS

28. Registos de transacções

PARTE VII

REGULAÇÃO E SUPERVISÃO DAS INSTITUIÇÕES DE MICROCRÉDITO

29. Inspeção e investigação pela entidade reguladora.
30. Medidas tomadas pela entidade reguladora em caso de incumprimento.
31. Procedimento após a conclusão do inquérito.
32. Acções da entidade reguladora na sequência de uma investigação.
33. Competência sobre e dissolução de uma instituição de microcrédito.
34. Fusão ou transferência de instituição de microcrédito

PARTE VIII

GERAL

- 35. Registo de instituições financeiras de microcrédito licenciadas
- 36. Isenções
- 37. Medidas preventivas, correctivas e sanções.
- 38. Infracções e penalidades gerais.
- 39. Interposição de recursos.

Anexo-Tratar os clientes de forma justa

PARTE 1

QUESTÕES PRELIMINARES

1. Designação resumida

A presente Lei Modelo será citada na Lei Modelo de Instituições de Microcrédito, 2023

2. Definições

Na presente Lei Modelo:

Agência Bancária: refere-se à prestação de serviços de microcrédito por meio de agentes ou intermediários terceirizados por instituições de microcrédito registradas

“Combate ao Branqueamento de Capitais, ao Financiamento do Terrorismo e ao Financiamento da Proliferação” tem o significado definido na legislação 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" significa 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 microcrédito;

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

"capital" significa a exigência de capital mínimo realizado e de reservas não depreciadas

"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 políticas e estratégias, coordena os seus assuntos ou tem entidade para exercer os seus poderes e desempenhar tais funções, nomeadamente um director, administrador fiduciário, accionista ou beneficiário efectivo;
- (b) qualquer pessoa que não seja a referida na alínea a) que tome ou participe na tomada de decisões que afectem a totalidade ou parte substancial da actividade da instituição de microcrédito ou que tenha a capacidade de influenciar significativamente a situação financeira da instituição de microcrédito; e
- (c) qualquer pessoa encarregada de uma função de controlo, incluindo a conformidade, auditoria interna ou gestão de riscos.

"microcrédito" significa um tipo ou montante de crédito classificado como micro na legislação nacional;

"instituição de microcrédito" significa um fornecedor autorizado de microcrédito apenas;

"actividade de microcrédito" significa 'uma actividade de concessão de crédito apenas como actividade principal e que não aceita depósitos do público;

"intermediário de microcrédito" significa uma pessoa autorizada a prestar serviços ou aconselhamento ou a prestar continuamente serviços ou aconselhamento relativos ao acesso aos benefícios dos serviços oferecidos por uma instituição de microcrédito;

"serviços de microcrédito" significa "a prestação de serviços financeiros de microcrédito segundo a legislação nacional";

"pessoa" inclui um indivíduo, uma pessoa colectiva, uma sociedade de pessoas, uma associação e qualquer outro grupo de pessoas que actuem em conjunto, quer sejam ou não constituídas em sociedade;

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

"entidade reguladora" significa "um organismo responsável pela regulamentação e supervisão das instituições de microcrédito";

3. Aplicação da Lei Modelo

Os Estados-Membros da Comunidade para o Desenvolvimento da África Austral devem ajustar as suas legislações nacionais que regem a regulamentação e a supervisão das instituições de microcrédito, tendo em vista o cumprimento dos requisitos mínimos 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 microcrédito a nível dos Estados-Membros da Comunidade de Desenvolvimento da África Austral;
- (b) promover um mercado justo, seguro e estável para as instituições financeiras;
- (c) prever o licenciamento e a dissolução das instituições de microcrédito; e
- (d) 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) Os objectivos de uma entidade reguladora consistem em promover a manutenção de um mercado de microcrédito justo, seguro e estável e em 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 de Combate ao Branqueamento de Capitais, Combate ao Financiamento do Terrorismo e ao Financiamento da Proliferação.

(3) A entidade reguladora tem poderes para:

- (a) adoptar regras, normas e orientações 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) sem prejuízo da legislação nacional, regulamentar e fiscalizar para efeitos de 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 microcrédito

(1)1) No 1) Nenhuma pessoa poderá exercer actividades de microcrédito ou prestar serviços de microcrédito, a menos que seja licenciada pela entidade reguladora ou autorizada nos termos da legislação nacional aplicável.

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

7. Poderes da entidade reguladora em relação às instituições de microcrédito não licenciadas

(1) Se a entidade reguladora suspeitar que uma pessoa não licenciada está a realizar actividades de microcrédito, ela deve:

- (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) solicitar um inspector para examinar os negócios da mesma a fim de verificar se a suspeita tem ou não fundamento.

8. Pedido de licenciamento como instituição de microcrédito

(1) Um pedido de licença para a realização de serviços de microcrédito deve obedecer o formato estabelecido pela entidade reguladora e ser 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 fonte dos recursos de capital a investir no negócio de microcrédito;
- (e) quando relevante e nos termos da legislação nacional, o custo do crédito aplicável e os factores considerados para determinar o custo do crédito e outros encargos financeiros aplicáveis;
- (f) o comprovativo de pagamento das taxas de pedido de licenciamento devidas; 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, ela aprovará o pedido, dentro do período estabelecido, e passará a licença ao requerente no formato estabelecido.

(4) Se na óptica da entidade reguladora o requerente não cumpriu os requisitos para obter a licença como instituição de microfinanças, ela não passará a licença e notificará o requerente, dentro de um prazo prescrito, das razões do indeferimento 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 aplicável.

9. Participação no capital e limites da participação

(1) Sem prejuízo da legislação nacional, uma pessoa pode deter até 100 por cento das acções de uma instituição de microcrédito.

(2) De acordo com os limites estabelecidos pela entidade reguladora, ninguém pode transferir ou mandar transferir acções de uma instituição de microcrédito 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 microcrédito está sujeita aos termos e condições estabelecidos pela entidade reguladora, que são os seguintes:

- (a) especificação dos serviços de microcrédito oferecidos; e
- (b) realização de actividades na sede social da instituição de microcrédito especificada na licença.

(2) Após a aprovação do pedido, a entidade reguladora concederá ao requerente uma licença no formato estabelecido.

(3) Uma instituição de microcrédito 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 microcrédito 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 microcrédito, intermediário de microcrédito ou indicada para ocupar um cargo de direcção se ela::

- (a) for insolvente não reabilitado ou tiver sido colocada sob tutela 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) sem prejuízo da legislação nacional, tiver presidido uma instituição financeira em situação de insolvência ou a tiver gerido indevidamente quer a nível local quer a nível internacional;
- (e) 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;
- (f) 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
- (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 microcrédito permanece válida pelo período determinado pela entidade reguladora, a menos que seja revogada, suspensa ou devolvida à entidade reguladora, ou expire.

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

(3) De forma alguma uma licença de microcrédito pode ser transferida, cedida, vendida ou onerada sem autorização prévia, com base nos termos e condições similares impostos ao comprador pela entidade reguladora.

(4) Os contratos celebrados entre a instituição de microcrédito e o cliente continuarão a ser executórios enquanto o período do contrato não tiver expirado, e a executoriedade não depende do facto de a licença comercial ter expirado ou não.

(5) Se uma instituição de microcrédito não renovar a sua licença após a sua expiração, deverá estabelecer disposições para assegurar que todos os clientes com contratos não expirados sejam protegidos e tratados equitativamente, e tais disposições serão aprovadas pela entidade reguladora.

13. Suspensão e revogação da licença

(1) A entidade reguladora pode, mediante notificação escrita enviada à instituição de microcrédito em causa, revogar ou suspender a licença se:

- (a) houver motivos plausíveis para crer que a licença foi obtida de forma fraudulenta, ou por erro, ou por deturpação de factos materiais por parte da instituição de microcrédito;
- (b) a instituição de microcrédito:
 - (i) não tiver iniciado o negócio de microcrédito dentro do período especificado pela entidade reguladora;
 - (ii) não tiver respeitado os termos e condições estabelecidos na respectiva licença;
 - (iii) não tiver realizado a sua actividade pautando pelo tratamento equitativo dos consumidores, conforme estabelecido no Anexo.
- (c) for do interesse público que a licença da instituição de microcrédito seja revogada ou suspensa.

(2) Antes de suspender ou revogar a licença de uma instituição de microcrédito, a entidade reguladora notificará a instituição de microcrédito em causa, por escrito, da sua intenção e dos motivos, dando a mesma a oportunidade de apresentar seus argumentos dentro de um prazo determinado.

(3) A entidade reguladora pode suspender ou cancelar uma licença mediante pedido da instituição de microcrédito em causa para renunciar à sua licença, se a autoridade reguladora estiver convencida de que isso é do interesse da instituição de microcrédito, dos seus clientes e credores.

(4) Quando uma licença for suspensa ou cancelada, a instituição de microcrédito 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 proibirá uma instituição de microcrédito de celebrar qualquer acordo ou transacção comercial ao abrigo da licença de

microcrédito, 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 legislação nacional, e a decisão da entidade reguladora permanecerá em vigor até que seja anulada pela referida entidade de recurso.

(8) A revogação da licença não isenta a instituição de microcrédito em causa de qualquer obrigação assumida pela mesma durante o período de validade da licença.

(9) Qualquer obrigação vigente que um cliente possa ter para com uma instituição de microcrédito 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 microcrédito:

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

(2) Antes de proceder a alterações nos termos da subsecção (1) alíneas (a), (c) e (d), a entidade reguladora deve notificar, por escrito, a instituição de microcrédito em causa da sua intenção de alterar a licença da instituição de microcrédito e os motivos das alterações e dar à instituição de microcrédito a oportunidade de apresentar as suas observações dentro de um prazo determinado.

(3) Quando a alteração de uma licença for da responsabilidade da instituição de microcrédito, conforme indicado na subsecção (1)(b), a instituição de microcrédito deverá fornecer à entidade reguladora as razões para a alteração proposta.

PARTE II

GOVERNANÇA E CONDUTA DE NEGÓCIOS DE MICROCRÉDITO

15. Informação a ser apresentada pelas instituições de microcrédito.

(1) Uma instituição de microcrédito legal deve, num local visível, na sede social e em qualquer outra sucursal, fixar:

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

16. Notificação de alterações

(1) Uma instituição de microcrédito licenciada deve notificar, por escrito, a entidade reguladora de quaisquer alterações nas suas operações.

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

- (a) nome e dados de contacto dos responsáveis principais;
- (b) aptidão e probidade dos responsáveis principais; ou
- (c) intenções de mudança,
 - (i) endereço físico ou virtual da sede social ou agências;
 - (ii) termos e condições da licença; e
 - (iii) quaisquer outras notificações nos termos da legislação nacional.

17. Processos de governação e gestão de risco

(1) Nenhuma pessoa poderá exercer as funções de director de uma instituição de microcrédito sem a aprovação da sua nomeação pela entidade reguladora.

(2) A mudança de cargo de qualquer director de uma instituição de microcrédito, deve ser aprovada pela entidade reguladora antes de tal alteração.

(3) A entidade reguladora aprovará ou não a nomeação de um director de uma instituição de microcrédito, se ela estiver satisfeita em relação à:

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

(4) Os responsáveis de uma instituição de microcrédito devem ser capazes de demonstrar que compreendem o ambiente financeiro da instituição de microcrédito, incluindo a obrigação de apresentar relatórios.

(5) Sem prejuízo da legislação nacional, as instituições de microcrédito devem estabelecer um quadro que preveja questões de cibersegurança e de proteção de dados.

18. 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 penalizações 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 microcrédito alterar unilateralmente a taxa de juro a pagar pelo mutuário, alterar o período de reembolso ou qualquer outra obrigação do mutuário, será nula.

19. Agência Bancária

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

20. Código de conduta do mutuante

(1) Uma instituição de microcrédito, no exercício da sua actividade, deve reger-se pelos seguintes princípios atinentes ao tratamento equitativo dos clientes, conforme descrito em pormenor no Anexo à presente Lei Modelo:

- (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 microcrédito devem estabelecer e manter um mecanismo claro de denúncia de irregularidades.

PARTE IV

DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO MUTUÁRIO

21. Direito do mutuário à informação em linguagem simples e compreensível

(1) Um contrato de empréstimo de microcrédito deve ser redigido em linguagem simples.

(2) Um contrato de empréstimo de microcrédito é redigido em linguagem clara se for razoável concluir que um requerente ou mutuário comum de um empréstimo da classe de pessoas a quem o documento se destina, com conhecimentos médios de literacia e experiência mínima de crédito, poderia compreender o conteúdo, significado e importação do documento sem esforço indevido, tendo em conta:

- (a) o contexto, abrangência e consistência do documento;
- (b) a organização, forma e estilo do documento;
- (c) o vocabulário, utilização e estrutura das frases do texto; e
- (d) a 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).

22. Obrigações dos Mutuários

(1) O requerente ou mutuário de um empréstimo deve responder cabal e verazmente a quaisquer questões colocadas pela instituição de microcrédito e pelo intermediário financeiro, 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 MICROCRÉDITO

23. Apresentação de retornos estatutários

(1) As instituições de microcrédito 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 microcrédito, inclusive para:

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

24. Contas e demonstrações financeiras

(1) Uma instituição de microcrédito deve:

- (a) manter um nível de contabilidade e registos adequados; e
- (b) no fim 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 microcrédito.

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

(3) As demonstrações financeiras elaboradas nos termos da subsecção (1) devem ser verificadas por um auditor devidamente registado nos termos da legislação nacional e apresentadas à entidade reguladora acompanhadas do relatório do auditor, conforme previsto na legislação nacional.

(4) A entidade reguladora pode, nas circunstâncias especificadas pela mesma, mediante notificação escrita, ordenar a uma instituição de microcrédito que mande proceder a 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.

25. Nomeação do auditor

(1) Todas as instituições de microcrédito cuja auditoria seja exigida pela legislação nacional devem designar um auditor para verificar as contas da sua instituição.

(2) O auditor deve ser uma pessoa:

- (a) acreditada e certificada como auditor nos termos da legislação nacional aplicável;

- (b) escolhida para nomeação pela comissão do conselho de administração da instituição de microcrédito responsável pela auditoria; e
 - (c) aprovado pela entidade reguladora.
- (3) A entidade reguladora fixará os anos durante os quais um auditor pode exercer a função de auditor da instituição de microcrédito

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

26. Inibição de nomeação como auditor

Uma pessoa não pode ser nomeada auditor de uma instituição de microcrédito se for:

- (a) um dos dirigentes da instituição de microcrédito ou de qualquer pessoa colectiva que controla ou é controlada pela instituição de microcrédito;
- (b) um funcionário ou empregado da instituição de microcrédito ou de qualquer associado da instituição de microcrédito;
- (c) um parceiro ou funcionário de uma entidade referida nas alíneas (a) ou (b);
- (d) um empregador de uma pessoa referida na alínea a);
- (e) uma pessoa que ela própria ou o seu sócio ou seu empregado, desempenha regularmente as funções de secretariado ou contabilidade da instituição de microcrédito ou de qualquer associado da instituição de microcrédito;
- (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.

27. Poderes do auditor

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

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

(2) O auditor de uma instituição microcrédito deve elaborar um relatório que inclua as seguintes informações:

- (a) qualquer irregularidade ou acto ilegal que tenha constatado, ou que suspeite ter ocorrido em relação ao negócio da instituição de microcrédito;
- (b) qualquer acto que tenha contribuído para a perda de fundos ou activos de qualquer das instituições de microcrédito;
- (c) qualquer outro assunto que no parecer do auditor exija rectificação ou atenção por parte da instituição de microcrédito; e
- (d) quaisquer recomendações destinadas a melhorar a gestão financeira das actividades da instituição .

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

- (a) qualquer director da instituição de microcrédito; 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 microcrédito.

(5) 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) (b).

(6) A legislação nacional prevê mais poderes que podem ser conferidos a um auditor.

PARTE VI

MANUTENÇÃO DE REGISTOS

28. Registos de transacções

(1) Sem prejuízo da legislação nacional, que rege o Combate ao Branqueamento de Capitais, Financiamento do Terrorismo e ao Financiamento da Proliferação, cada instituição de microcrédito deve manter, num local seguro dentro do Estado membro ou onde os registos podem ser facilmente acedidos, todos os registos relativos às operações da instituição de microcrédito, tanto nacionais como internacionais, que podem ser físicos ou electrónicos, por um período não inferior a cinco anos após a conclusão da transacção ou a cessação da relação comercial.

(2) Os registos da instituição de microcrédito mantidos nos termos da subsecção (1) devem ser suficientes por forma a:

- (a) revelar clara e correctamente o estado dos negócios e da situação financeira da instituição de microcrédito;
- (b) explicar as transacções de modo a permitir à entidade reguladora determinar se a instituição terá cumprido os requisitos estabelecidos;
- (c) identificar claramente activos e produtos financeiros detidos em nome dos clientes; e
- (d) reconstruir em detalhe 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 microcrédito num dia útil;
- (b) especificar, para cada transacção tratada pela instituição de microcrédito:
 - (i) o nome e o endereço do titular da conta para o qual a transacção foi efectuada;
 - (ii) o montante do crédito contraído;
 - (iii) o local, data e hora da transacção;
 - (iv) o nome da pessoa que efectuou a transacção para a instituição de microcrédito;
 - (v) se a transacção envolver uma empresa associada, o nome dessa empresa.

PARTE VI

REGULAÇÃO E SUPERVISÃO DAS INSTITUIÇÕES DE MICROCRÉDITO

29. Inspeção e investigação pela entidade reguladora

- (1) A entidade reguladora, entre outros:
 - (a) será responsável pelo controlo e supervisão contínuos das instituições de microcrédito, a fim de garantir que estas procedem de acordo com as leis nacionais aplicáveis;
 - (b) no âmbito da sua abordagem de supervisão, têm o poder de efectuar inspecções das actividades de uma instituição de microcrédito no local e fora do local;
 - (c) terá o poder de conduzir investigações sobre assuntos de qualquer instituição de microcrédito, 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 nomear inspectores que podem prestar assistência à entidade reguladora na condução das inspecções e investigações a que se refere o número 2 e para garantir o cumprimento da lei.

(2) Sob reserva da legislação nacional, a entidade reguladora ou qualquer pessoa por ela autorizada ou designada pode, a qualquer momento durante as horas de expediente, inspecionar os documentos, registos e contas da instituição de microcrédito em qualquer local onde esta exerça a sua actividade ou em qualquer outro local onde os documentos, registos e contas se encontrem.

(3) A instituição de microcrédito fará diligências para que os seus livros de registo e contas sejam encaminhados a um inspector e assegurará que os seus funcionários forneçam as informações que o inspector possa razoavelmente exigir para efeitos da inspecção ou investigação.

(4) Ninguém deve impedir a um inspector ou uma inspecção de uma instituição de microcrédito ou dos seus registos 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 microcrédito.

30. Medidas tomadas pela entidade reguladora em caso de incumprimento

(1) Se a entidade reguladora considerar que a instituição de microcrédito 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 uma ou mais dos seguintes procedimentos:

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

31. 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 legislação nacional e conforme determinado pela entidade reguladora:

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

(3) Uma instituição de microcrédito 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 indicado pela entidade reguladora.

32. 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 microcrédito em causa, a entidade reguladora considerar que a instituição de microcrédito infringiu qualquer disposição da lei ou qualquer directiva, requisito ou ordem, a entidade reguladora deve, num prazo por ela especificado, tomar as medidas previstas na secção 29.

33. Tutela e dissolução de uma instituição de microcrédito

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

- (a) ela se encontre numa situação financeira precária; ou
- (b) violar as práticas e procedimentos administrativos e contabilísticos sólidos e não respeitar as políticas de gestão de riscos adequadas;
- (c) ela não cumprir 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 microcrédito sob competência de, proceder à dissolução da mesma ou levar à sua dissolução voluntária.
- (b) indica o impacto da sujeição de uma instituição de microcrédito a um regime de tutela;
- (c) define os deveres do conservador.

(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 microcrédito caso considere que a mesma enfrenta problemas de solvência ou outros desafios previstos na legislação 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 legislação nacional deve prever os procedimentos a serem observados pela entidade reguladora antes de requerer ao tribunal a dissolução de uma instituição de microcrédito.

[

]

34. Fusão ou transferência de instituição de microcrédito

(1) Nenhuma instituição de microcrédito 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.

PARTE VIII

GERAL

35. Registo de instituições financeiras de microcrédito licenciadas

(1) Cada entidade reguladora deve manter um registo que inclui seguinte:

- (a) nome da instituição financeira;
- (b) endereço físico da sede social da instituição de microcrédito, incluindo a sua rede de sucursais;
- (c) sob reserva da legislação nacional, indicar o nome e os dados de contacto dos responsáveis;
- (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 pode ser divulgado no website da entidade reguladora e também disponibilizado ao público a pedido deste.

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

36. Isenções

(1) Nos termos da legislação nacional, a entidade reguladora pode isentar certas instituições de microcrédito do cumprimento de determinadas disposições da presente lei modelo, conforme especificado na legislação nacional.

(2) As isenções referidas no número (1) serão efectuadas em função da natureza, dimensão e complexidade da actividade da instituição de microcrédito.

37. Medidas preventivas, correctivas e sanções

(1) A entidade reguladora poderá:

- (a) 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 suscetível de colocar os clientes em risco ou de interferir com outros objectivos regulamentares;
- (b) aplicar medidas correctivas com celeridade sempre que sejam identificados problemas que envolvam instituições de microcrédito;

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

(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) auditores externos;
- (c) responsáveis principais;
- (d) proprietários importantes.

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

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

(4) A entidade reguladora deve ter poderes para aplicar medidas preventivas e correctivas e impor sanções que sejam oportunas, necessárias ao cumprimento dos objectivos da supervisão das instituições de microcrédito e baseadas em critérios gerais claros, objectivos, coerentes 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 microcrédito ignorar apelos da entidade reguladora para tomar medidas preventivas e correctivas.

(6) A entidade reguladora poderá:

- (a) exigir que a instituição de microcrédito tome medidas para responder a problemas identificados pela entidade reguladora;
- (b) ter poderes para exigir que uma instituição de microcrédito elabore um plano de prevenção e correcção de problemas aceitável;
- (c) verificar periodicamente se a instituição de microcrédito está a tomar medidas adequadas e avaliar a eficácia das acções da mesma.

38. Infracções e penalidades gerais

(1) A entidade reguladora tem poderes para impor sanções e multas a instituições de microcrédito 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 microcrédito 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.

39. 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 entidade reguladora de intervir atempadamente para proteger os interesses dos clientes ou do público.

ANEXO (SECÇÃO 20)

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 microcrédito 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) incentivar o pessoal a promover a cultura empresarial 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 microcrédito deve assegurar que a concepção e distribuição de serviços financeiros satisfaçam:

- (d) as necessidades de grupos de consumidores identificados em termos de custos e benefícios; e
- (e) 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 microcrédito, 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 microcrédito devem aderir na sua conduta quando prestam serviços financeiros incluem:

- (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 microcrédito quando fazem compras e na fase contratual num modelo utilizado para a divulgação desses termos e condições-chave.
- (5) As instituições de microcrédito 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) As instituições de microcrédito devem conceder aos consumidores um período durante o qual possam rescindir um contrato, num sector relevante, e ainda ter quaisquer taxas e adiantamentos devolvidos.
- (9) Quando um contrato para um serviço financeiro é devidamente rescindido por ambas as partes, a instituição de microcrédito 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 microcrédito disponha de informação relevante e suficiente sobre as necessidades e a capacidade financeira do consumidor.

(3) Uma instituição de microcrédito 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 microcrédito 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 microcrédito o considerem necessário, com base nas circunstâncias observadas em relação ao 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 microcrédito 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 inibirão os consumidores de mudar de instituição de microcrédito, apresentar uma reclamação ou apresentar uma reclamação.

(2) As instituições de microcrédito não devem dificultar desnecessariamente aos consumidores a apresentação de reclamações ou reclamações; assim, o princípio da implementação de um mecanismo de resolução de reclamações é imperativo.

(3) As instituições de microcrédito devem prever um mecanismo atempado e reactivo para o tratamento das reclamações como meio de resolver as reclamações 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 microcrédito 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 microcrédito. 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 microcrédito e pela entidade reguladora devem ser incluídas em todos os contratos com os consumidores e/ou nas divulgações feitas pelas instituições de microcrédito.
- (c) Capacidade de resposta: deve ser estabelecido um calendário para a resolução de reclamações para assegurar que todas as reclamações sejam tratadas de uma forma equitativa, objectiva e atempada. Os queixosos devem receber das instituições de microcrédito uma explicação clara para as reclamações rejeitadas e a base da decisão tomada imediatamente após a conclusão da investigação da reclamação. As instituições de microcrédito 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 microcrédito durante um período previsto na lei, incluindo a forma como cada reclamação foi resolvida. A legislação 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 microcrédito devem ser autorizadas 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 microcrédito devem explicar ao consumidor e devem incluir o seguinte:

- (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 microcrédito 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.