



## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE AGENTE BANCÁRIO

Entre:

**BAI – Banco Angolano de Investimentos, S.A.**, com sede em Luanda, Distrito Urbano da Maianga, Travessa Ho Chi Min, Complexo *Garden Towers*, Torre BAI, matriculado na Conservatória de Registo Comercial de Luanda, com o n.º 10/97, contribuinte fiscal n.º 5410000510, neste acto representado por Inokcelina Ben África Correia dos Santos e por José Castilho Manuel, na qualidade de Administradores Executivos, adiante designado por **Banco**;

E

\_\_\_\_\_, com sede em \_\_\_\_\_, na Rua \_\_\_\_\_, n.º \_\_\_\_\_, matriculado na conservatória de registo comercial de Luanda, com o n.º \_\_\_\_\_, contribuinte fiscal n.º \_\_\_\_\_, neste acto representado por \_\_\_\_\_, na qualidade de sócio gerente, adiante designado por **Agente Bancário** ou **AB**;

É celebrado e livremente aceite o presente Contrato de Prestação de Serviços de Agente Bancário, que as partes se obrigam de boa-fé a cumprir, nos termos e condições seguintes:

### CLÁUSULA 1.ª (DEFINIÇÕES)

Para efeitos das presentes condições gerais, entende-se por:

**Beneficiário:** pessoa física ou jurídica designada numa ordem de pagamento como destinatária de uma transferência de fundos.

**Branqueamento de capitais (lavagem de dinheiro):** Processo pelo qual se visa transformar fundos provenientes de actividades ilícitas em capitais reutilizáveis legalmente por dissimulação da fonte e/ou do verdadeiro proprietário dos fundos.

**Cliente BAI:** Pessoa singular ou colectiva, residente ou não residente cambial, que possui vínculo contratual com BAI mediante assinatura do Contrato de Abertura de Conta, estando assim autorizado a movimentar contas em moeda nacional e estrangeira, sujeito a exercícios de direitos e cumprimento de obrigações resultantes da relação contratual.

**Cliente AB:** Cliente BAI que tenha estabelecido a relação contratual com o Banco por intermédio de um PAAB, estando os seus dados e operações disponíveis no Sistema do Agente Bancário (SAB).

**Comissões:** prestações pecuniárias exigíveis aos clientes pelas instituições financeiras como retribuição pelos serviços por elas prestados, no âmbito da sua actividade.

**Agente Bancário (AB)** - pessoa colectiva que representa e presta serviços inerentes à actividade da instituição financeira bancária em instalações não pertencentes a esta, mediante termos previamente acordados entre as partes.

**Conta Singular:** conta constituída por um único titular podendo tratar-se de uma pessoa singular ou colectiva.

**Conta Solidária:** Conta constituída em nome de todos os signatários, os quais se declaram e reconhecem os titulares solidários para todos os fins legais. A conta solidária pode ser movimentada

a débito por qualquer dos signatários sem prévia autorização dos restantes ficando o Banco isento de qualquer responsabilidade nesta movimentação.

**Conta Conjunta:** Conta constituída em nome de todos os signatários na qual se declaram e reconhecem os titulares conjuntamente para todos os fins. Os movimentos a débito só podem ser efectuados pela intervenção simultânea de todos os titulares.

**Contrato de Abertura de Conta Bancária:** Acordo entre o Cliente e o BAI, através do qual o Cliente deposita seus valores, ficando estes a guarda do Banco e disponíveis para serem movimentados em função da tipologia da conta (Depósito à ordem, Depósito com pré-aviso, Depósito a prazo).

**Depósito à ordem:** Tipologia de conta em que os fundos depositados podem ser movimentados a qualquer momento.

**Depósitos a prazo:** Tipologia de conta em que os fundos depositados somente podem ser movimentados no final do prazo acordado (Depósitos a prazo não mobilizáveis) ou antes do final do prazo com penalização total ou não dos juros (Depósitos a prazo mobilizáveis).

**PAAB** – Posto de Atendimento Agente Bancário.

**Sistema de Agente Bancário (SAB)** – Aplicação de negócio usada pelos Colaboradores do AB na execução das operações.

**Sistema de Gestão de Agente Bancário (SGAB)** – Aplicação de suporte usada pelos Colaboradores do BAI para acompanhamento e autorização das operações bem como gestão do AB e seus Pontos de Atendimento.

**Terminais de Pagamento Automático (TPA):** Equipamento instalado no PAAB para a autenticação do Cliente ao portador de um cartão bancário.

**Tablet-** Equipamento instalado no PAAB para operacionalização do sistema de Agente Bancário.

**Impressora-** Equipamento instalado no PAAB para a impressão de recibos justificativos de operações no PAAB.

## **CLÁUSULA 2.<sup>a</sup> (OBJECTO)**

1. O presente contrato regula as condições gerais, contratação e execução do serviço Agente Bancário BAI (doravante AB).
2. O serviço ora contratado permitirá ao AB a realização, em representação do BAI, das seguintes operações ou serviços:
  - a. Encaminhamento de pedido de abertura de contas bancárias de forma simplificada e encerramento das mesmas (pedido de multicaixa);
  - b. Transferências entre contas bancárias domiciliadas na mesma instituição financeira bancária;
  - c. Transferências interbancárias;
  - d. Captação de depósitos para poupança e outras aplicações;
  - e. Depósitos e levantamentos de fundos;
  - f. Pagamento de facturas de serviços e outras contas;
  - g. Encaminhamento de processo de pedido de crédito;
  - h. Desembolso de empréstimo;
  - i. Recebimento e reembolso de empréstimo;
  - j. Recebimento e envio de remessas;

k. Outros serviços que venham a ser autorizados pelo Banco Nacional de Angola.

**CLÁUSULA 3.ª**  
**(CELEBRAÇÃO, MODIFICAÇÃO E CESSAÇÃO)**

1. O presente Contrato é celebrado pelo prazo de 1 (um) ano, considerando-se automaticamente renovado por igual período, se não for denunciado por qualquer das partes, por carta registada com aviso de recepção, expedida com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação ao termo do prazo inicial ou de qualquer renovação.
2. O BAI reserva-se o direito de alterar unilateralmente, as presentes Condições Gerais através de comunicação escrita dirigida ao AB. Tal alteração produzirá efeito no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias, a contar da data da comunicação da alteração, caso o AB não manifeste a intenção de rescindir o contrato.
3. O preçário poderá ser revisto, anualmente, verificando-se alterações relevantes na conjuntura económica que o consubstanciem. A proposta de revisão de preços deverá ser comunicada através de carta, fundamentando os motivos para a alteração do preço.
4. O presente Contrato produz efeitos jurídicos na data em que o AB receber as credenciais de acesso a aplicação.
5. A denúncia do Contrato deve ser feita por carta registada ou simples, mas protocolada, expedida com a antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias em relação ao termo do prazo inicial ou de qualquer renovação.
6. O BAI poderá rescindir o Contrato, por carta registada, com efeitos a partir da data indicada na mesma, sempre que:
  - a. O AB incumpra qualquer das obrigações para si emergentes da assinatura do presente Contrato;
  - b. O AB, não efectua qualquer transacção ou não atinja os limites mínimos mensais exigidos durante período igual ou superior a 2 (dois) meses;
  - c. Se verifique qualquer acto ilícito contra clientes ou contra o BAI, que envolva o serviço Agente Bancário BAI;
  - d. Se verifique que o AB, por negligência ou dolo, tenha provocado danos ao BAI;
  - e. O AB suspenda a sua actividade económica e/ou, por qualquer motivo, não efectue qualquer transacção durante período igual ou superior a 3 (três) meses;
  - f. Se verifique situação que fundamente insolvência, cisão, fusão ou falência do AB;
  - g. Se verifique inobservância grave dos processos e procedimentos previstos nos Anexos II e IV;
  - h. Exista alguma limitação ou proibição legal, que impeça a continuidade da vigência do presente contrato;
  - i. Razões regulamentares ou de mercado tornem demasiado dispendiosa, para o Banco, a manutenção do serviço.

**CLÁUSULA 4.ª**  
**(DECLARAÇÕES E GARANTIAS DO AGENTE BANCÁRIO)**

O AB declara e garante, expressa e formalmente, que na presente data os seguintes elementos e informações são exactos e verdadeiros:

- a. É uma sociedade devidamente constituída e existente nos termos das leis de Angola, com plena capacidade para o exercício da actividade de Agente Bancário;

- b. A assinatura do presente Contrato e o assumir das obrigações nele previstas foram devidamente aprovados pelos competentes órgãos sociais e não infringem os respectivos estatutos ou quaisquer compromissos assumidos, nem qualquer lei ou regulamento aplicável;
- c. A assinatura do presente Contrato e o assumir das obrigações nele previstas não necessitam de qualquer autorização, interna ou externa, que não tenha sido devidamente obtida;
- d. O presente Contrato bem como as obrigações assumidas ao abrigo do mesmo são válidas e exigíveis;
- e. Não se verifica qualquer obstáculo legal ou de qualquer outra natureza, que possa comprometer a execução e a finalidade do presente Contrato;
- f. Os representantes do AB têm os poderes necessários e bastantes para a obrigar validamente;
- g. Não se encontra em situação de falência ou insolvência;
- h. As pessoas singulares que integram o órgão de administração da sociedade cumprem com os requisitos de idoneidade previstos na Legislação sobre o Agente bancário, nunca tendo sido condenadas por furto, roubo, abuso de confiança, usura, falência ou insolvência fraudulenta, simulação ou falsificação de escrita;
- i. A sociedade cumpre, com base em declarações verdadeiras e documentos genuínos, com as exigências estabelecidas no artigo 5º do n.º 3 do Aviso 07/20 de 2 de Abril.

#### **CLÁUSULA 5ª** **(REGRAS IMPLEMENTAÇÃO E SEGURANÇA)**

1. O AB aceita e decide participar da Rede de Agentes Bancários do BAI, comprometendo-se, desde já, a atender integralmente às orientações e aos procedimentos, bem como as condições estipuladas neste Contrato e seus anexos, obrigando-se, ainda, a cumprir as disposições estabelecidas na legislação em vigor quanto à segurança e ao sigilo bancário, bem como à prevenção e ao combate às actividades subjacentes ao Branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, previstas em legislação específica.
2. O AB proverá toda a infraestrutura operacional necessária à execução dos serviços objecto deste Contrato, relacionada às instalações físicas e móveis, correndo por sua conta exclusiva, o pagamento das respectivas despesas, inclusive das contas de consumo de água, telefone, energia eléctrica, impostos e com transporte dos documentos e dinheiro para os locais e nos horários indicados pelo Banco, além dos demais custos e despesas que sejam necessários para a prestação dos serviços. Será também de responsabilidade do AB, o controlo de estoque dos materiais necessários para a boa execução dos serviços contratados.
3. Durante a vigência deste Contrato, o Banco fornecerá ao AB, em regime de comodato, os equipamentos (“Equipamentos” descritos no Anexo I) que serão utilizados pelo AB exclusivamente para o processamento dos serviços de Agente Bancário. O AB deverá observar o seguinte em relação aos Equipamentos:
  - a. Deverão ser utilizados exclusivamente pelo AB, não sendo permitida a locação, cessão, empréstimo ou mesmo a reprodução ou cópia do seu conteúdo, programas e/ou softwares sem a prévia e expressa autorização, por escrito, do Banco, sob pena de imediata rescisão do Contrato, sem prejuízo da responsabilidade legal do AB, inclusive pela indemnização ao Banco por eventuais perdas e danos experimentados; e deverão permanecer nas dependências indicadas na Carta de Solicitação de Adesão ao serviço;
  - b. Por quaisquer danos oriundos de mau uso, vandalismo, fraude, roubo, furto, ou qualquer outra razão que não seja o desgaste natural do Equipamento, respondendo ao Banco por eventuais perdas e danos pela inobservância do aqui disposto.
4. O AB deverá indicar pessoal com qualificações médias, tais como 12º ano de escolaridade, domínio escrito e falado da Língua Portuguesa, boa capacidade de relacionamento interpessoal e

responsabilidade, no mínimo 2 colaboradores para processo de formação em serviços e atendimento bancário. Em casos excepcionais, tais como, menor ano escolaridade, pouco domínio escrito e falado da Língua portuguesa, o AB deverá solicitar a autorização do BAI para a contratação destes colaboradores.

5. Os detalhes operacionais da execução deste Contrato, incluindo a forma de prestação de cada serviço acordado entre as partes, bem como a definição de penalidades pelo não cumprimento das obrigações operacionais serão definidas no Anexo II e IV.
6. Na hipótese de implementação pelo BAI ou legislação específica de novos produtos ou serviços, a serem realizados em sua (s) Unidade (s) de Agente Bancário, o AB obriga-se a executá-los em estrita observância dos prazos e condições determinados pelo BAI.
7. O AB executará os serviços, objecto deste Contrato nas seguintes unidades de atendimento:
8. Na (s) unidade(s) de Agente Bancário, localizada(s) no(s) endereço(s) indicado(s) no Anexo III a este Contrato, considerada(s), pela equipa técnica de apoio ao AB, apropriada ao exercício da actividade.
9. O BAI definirá os limites operacionais transaccionais e os níveis máximos de encaixe operacional, a serem praticados para cada uma das unidades da rede de atendimento do AB. Caberá ao AB efectuar a recolha do numerário sempre que o nível máximo for atingido, independentemente de solicitação do BAI.
10. Os acertos financeiros entre o BAI e o AB, de valores captados ou pagos nas unidades da rede de atendimento do AB, em decorrência da prestação dos serviços, objecto deste contrato, serão efectuados nos dias 15 a 20 do mês seguinte.
11. Poderão existir níveis diferenciados de disponibilidade operacional em determinados dias do mês, para cada unidade da rede de atendimento do AB, visando atender ao pagamento de obrigações, mediante prévia solicitação ao BAI.
12. O AB responsabilizar-se-á por eventuais perdas de valores na prestação dos serviços objecto deste Contrato, nas ocorrências de assaltos, roubos, furtos ou sinistros.
13. O Agente Bancário será responsável pelo transporte dos documentos resultantes da prestação dos serviços, para os locais acertados entre as partes, em invólucros (malote), com resistência compatível, fornecidos pelo BAI.
14. Será também responsabilidade do AB, o controle de estoques dos materiais necessários para a boa execução dos serviços contratados.
15. O serviço de transporte de numerário, decorrente da operacionalização dos serviços de Agente Bancário, será de inteira responsabilidade do AB, não estando, portanto, incluídos no objecto deste Contrato.

#### **CLÁUSULA 6.ª** **(OBRIGAÇÕES DAS PARTES)**

1. No âmbito do presente contrato o BAI obriga-se a:
  - a. Providenciar o treino técnico e operacional dos empregados do AB responsáveis pela multiplicação de conhecimentos relativos às operações bancárias;
  - b. Disponibilizar uma equipa técnica de apoio para acompanhar e orientar a implantação das operações, cabendo-lhe gerir o cumprimento dos prazos e atestar a qualidade dos trabalhos realizados e da documentação gerada;
  - c. Informar ao AB, os dados para contacto, relativos a nome, posto e telefone dos integrantes da equipa técnica de apoio e do seu gestor, concernentes as áreas de cobertura de suas agências;

- d. Prestar à equipa do AB responsável pelo acompanhamento da implantação todos os esclarecimentos necessários à realização do objecto deste Contrato;
  - e. Implantar os serviços objecto deste Contrato no AB, bem como nas unidades que venham a ser criadas, mediante acordo prévio;
  - f. Pagar ao AB, o valor correspondente pela prestação de serviços objecto deste Contrato.
2. No âmbito do presente contrato o AB obriga-se a:
- a. Executar os serviços contratados, em estrita conformidade com as condições estabelecidas para cada serviço/produto, caracterizado e discriminado no respectivo Anexo II e IV;
  - b. Fornecer todos os esclarecimentos solicitados pelos clientes sobre os produtos e serviços do Banco, oferecidos nos postos de atendimento do AB;
  - c. Executar no mínimo 2.275 operações por mês, devidamente comprovadas;
  - d. Fornecer a infra-estrutura necessária à prestação de cada serviço que garanta a integridade, segurança e continuidade das operações, conforme discriminado nos Anexos II e IV;
  - e. Levar a imediato conhecimento do BAI a respeito de qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços objecto deste Contrato;
  - f. Responsabilizar-se pela segurança e integridade dos documentos em seu ambiente operacional, das mensagens electrónicas enviadas (até a confirmação de recebimento pelo BAI) e das mensagens recebidas (a partir da comunicação de recebimento ao BAI);
  - g. Responsabilizar-se pela segurança do equipamento disponibilizado pelo BAI e conservar sempre em perfeitas condições os Equipamentos cedidos em comodato, devendo em caso de danos reparar os mesmos no prazo de até 30 (trinta) dias úteis contados da data do evento. Em caso de perda total deverá entregar ao banco, o montante correspondente ao valor dos equipamentos, observando seu valor de mercado à época do pagamento;
  - h. Não efectuar qualquer tipo de alteração ou manutenção nas configurações dos equipamentos sem o conhecimento e permissão prévia e por escrito do Banco;
  - i. Disponibilizar uma equipa técnica de apoio para orientar e acompanhar a implementação das operações, cabendo-lhe gerir o cumprimento dos prazos e atestar a qualidade dos trabalhos realizados e da documentação gerada. Os dados relativos a nome posto e telefone para contacto dos integrantes da equipa e do gestor, deverão ser informados ao BAI e as eventuais alterações nessas informações não poderão afectar o cronograma nem a qualidade dos produtos e serviços contratados;
  - j. Informar ao BAI, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos, qualquer mudança de endereço ou encerramento de actividades de qualquer PAAB, para que o BAI possa adoptar as providências aplicáveis;
  - k. Indemnizar e suportar, uma vez comprovada a sua culpa, todas as despesas, encargos ou custos que porventura venham a ser imputados ao BAI, por força de decisão judicial relativa aos responsáveis pela execução dos serviços objecto deste Contrato ou em conexão com eles;
  - l. Adoptar medidas de segurança, de acordo ao Anexo II e IV;
  - m. Enviar diariamente ao BAI, o arquivo (documentação/formulários) contendo as transacções que carecem de autorização (transferências, Estorno, Remessas com debito em conta, Abertura e encerramento de Conta, depósito á prazo, Crédito) realizadas pelos PAAB, para que seja efectuada a aprovação das transacções pelo BAI;
  - n. Indemnizar o BAI, por eventuais prejuízos causados pelos seus empregados na prestação dos serviços, desde que devidamente comprovados;

- o. Produzir as peças obrigatórias (sinalética e *roll up*) de divulgação ao público de acordo ao Manual de Normas BAI;
- p. Divulgar ao público, a sua condição de prestador de serviços do BAI, identificando-o pela denominação social pela qual é conhecido no mercado, descrevendo os produtos e serviços oferecidos, bem como os meios de contacto dos serviços de atendimento do BAI;
- q. Utilizar exclusivamente os padrões, normas operacionais e tabelas definidas pelo BAI, inclusive na proposição ou aplicação de tarifas, taxas de juros e quaisquer outras quantias auferidas ou devidas pelo cliente, inerentes aos produtos e/ou serviços do BAI;
- r. Informar o BAI, com a máxima urgência, logo que receber qualquer documento judicial para cumprimento, ou qualquer outro documento que faça menção do procedimento irregular de operações bancárias realizadas pelo BAI e/ou AB, para que BAI possa adoptar as providências necessárias, em tempo útil;
- s. Na hipótese de implementação pelo BAI de novos produtos ou serviços, a serem realizados em sua (s) Unidade (s) de Agente Bancário, o AB obriga-se a executá-los em estrita observância dos prazos e condições determinados pelo BAI;
- t. Prestar os serviços, objecto deste Contrato, com rigorosa observância das normas técnicas e de segurança relacionadas com o trabalho a ser executado;
- u. Responsabilizar-se pelo pagamento dos custos ou despesas com locomoção, alimentação, alojamento e transporte de seus empregados, aquando da execução dos serviços, ou na hipótese de indicação dos mesmos para participar de treinamento técnico-operacional, ministrados pelo BAI;
- v. Permitir, quando previamente avisada, a fiscalização por agentes de inspecção do BNA, acompanhados pelos inspectores ou auditores do BAI, tendo por base a legislação vigente;
- w. Permitir acesso do Banco Nacional de Angola, através do BAI, à documentação e às informações referentes aos produtos e serviços fornecidos, bem como as suas dependências e respectiva documentação relativa aos actos constitutivos, registros, cadastros e licenças requeridos;
- x. Havendo a deliberação de encerramento de qualquer dependência, o AB deverá comunicar ao Banco com 60 (sessenta) dias de antecedência da data estipulada para o encerramento, sob pena de o Contrato ser rescindido automaticamente, sem prévia comunicação, pelo Banco.

#### **CLÁUSULA 7.<sup>a</sup> (SIGILO)**

1. Os serviços a prestar pelo AB, ao abrigo do presente contrato, implicam o estrito cumprimento do dever de sigilo Bancário, nos termos da Lei, podendo a sua violação sujeitar o AB e seus colaboradores a responsabilização civil e criminal.
2. O AB obriga-se a manter a confidencialidade e a integridade de todas as informações escritas ou orais, que tenham vindo ao seu conhecimento no âmbito da prestação de serviços ora acordada, não podendo ser reveladas, divulgadas, reproduzidas ou por outra forma utilizada para fins diversos da execução do presente contrato, salvo autorização expressa do respectivo titular ou para cumprimento da Lei ou de uma ordem legítima de uma autoridade público.
3. O AB obriga-se a informar a todos os seus colaboradores, envolvidos na prestação de serviço, do carácter confidencial das informações que tomem conhecimento no desempenho das suas funções, bem como a tomar todas as medidas que se mostrem necessárias para garantir a segurança e confidencialidade dessas informações.
4. O AB deve proteger a informação divulgada pelo BAI utilizando o mesmo grau de cuidado que usa para prevenir a disseminação e publicação não autorizadas da sua própria informação.

5. O **AB** deve adoptar todas as medidas necessárias para impedir o uso indevido da informação por qualquer pessoa que a ela tenha tido acesso e deve assegurar os meios adequados à prevenção do extravio ou perda da informação, comunicando sempre ao BAI a ocorrência de incidentes desta natureza, ainda que esta comunicação não exclua a sua responsabilidade.
6. Ambas as partes preservarão a confidencialidade de todas as informações, dados ou similares, sem excepção, revelados pela sua actividade, bem como pela execução do objecto do presente Contrato durante a sua vigência e pelo período de 2 anos, após a cessação do contrato.

#### **CLÁUSULA 8.ª (PUBLICIDADE)**

1. Os serviços, objecto deste Contrato, serão prestados e comercializados genericamente pelo AB sob marca AGENTE BANCÁRIO BAI.
2. Somente os representantes indicados pelas partes estarão autorizados a dar entrevistas sobre os serviços e ou produtos decorrentes deste Contrato, as quais se limitarão às informações que sejam relacionadas exclusivamente a actividades próprias da respectiva Parte.
3. As partes se obrigam, mutuamente, a preservar as suas imagens, evitando envolvê-las em manifestações públicas, movimentos políticos e/ou estudantis, religiosos, de greve etc.
4. Todas as campanhas publicitárias e promocionais do AB, envolvendo a prestação de serviços deste Contrato, somente poderão ser veiculadas mediante anuência conjunta das partes, manifestada previamente por escrito, e deverão apresentar, obrigatoriamente, em locais de boa visibilidade, a marca “**Agente Bancário BAI**”.
5. O AB obriga-se a divulgar nas unidades da sua rede de atendimento, em painel afixado em local visível ao público, a informação de que é “Agente Bancário”, transmitindo de forma clara e inequívoca a sua condição de prestadora de serviços do BAI.
6. Todas as “peças” produzidas pelo AB, deverão ser feitas de acordo com o Manual de Normas, disponibilizado pelo BAI.
7. O AB é responsável pelo pagamento de 5% (cinco por cento) dos serviços de *merchandising*, deduzidos na Comissão mensal a que se encontra adstrito.

#### **CLÁUSULA 9.ª (OPERACIONALIDADE DO SISTEMA)**

A qualquer momento, a ligação do serviço Agente Bancário à rede poderá ser interrompida pelo Banco ou pela gestora da rede, sempre que tal seja necessário à introdução de melhorias no sistema, nomeadamente modificações, alterações ou intervenções no sistema, mediante comunicação ou não feita ao AB.

#### **CLÁUSULA 10.ª (PAGAMENTOS)**

1. Pelas transacções efectuadas em cada período contabilístico, o AB irá receber comissões de acordo com a tabela de tarifas descrita no Anexo V.
2. Qualquer reclamação sobre erros de pagamento deverá ser apresentada pelo AB, por escrito (carta, ofício, correio electrónico), para o endereço electrónico [atendimentognn@bancobai.ao](mailto:atendimentognn@bancobai.ao).

#### **CLÁUSULA 11.ª (RECLAMAÇÕES)**

1. Todas as reclamações de clientes entregues, por escrito ao AB, devem por este ser comunicadas ao BAI, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.

2. Sem prejuízo do acima exposto, deve o BAI disponibilizar, em cada PAAB, um livro de reclamações.
3. Os clientes podem ainda apresentar reclamações e denúncias em formato electrónico ou telefone, dirigidas ao BAI Provedor do Clientes, utilizando para o efeito o correio electrónico [reclamacoes@bancobai.ao](mailto:reclamacoes@bancobai.ao) e [servicoatencaocliente@bancobai.ao](mailto:servicoatencaocliente@bancobai.ao).

#### **CLÁUSULA 12.ª** **(RESPONSABILIDADE)**

1. O BAI não será responsável por quaisquer custos, perdas ou danos, sejam directos ou indirectos, especiais ou consequentes, para o AB, como resultado da suspensão ou rescisão deste Contrato.
2. O AB deverá indemnizar o BAI, por danos sofridos, derivado da actuação ou omissão do AB, incluindo, mas não limitando, a rescisão contratual devido a qualquer acto, negligência ou omissão do AB e/ou os seus colaboradores, ou qualquer reclamação de terceiros, no que diz respeito a qualquer assunto que surja da conduta do AB ou dos seus colaboradores.
3. O BAI não assume nenhuma garantia em relação às receitas potenciais, que podem ser auferidas pelo AB, a partir da prestação dos serviços de Transferência de Dinheiro Electrónico e não presta quaisquer declarações ou projecções verbalmente ou por escrito, a este respeito.
4. É vedado ao AB a qualquer título, cobrar por iniciativa própria qualquer valor relacionado com os produtos e serviços de fornecimento do Banco, executar operações de forma parcelada e prestar qualquer tipo de garantia, inclusive coobrigação, nas operações a que se refere este Contrato.
5. O AB não poderá subestabelecer, subcontratar, ceder ou transferir a terceiros, total ou parcialmente, os direitos e obrigações estipulados neste Contrato sem: (I) a anuência expressa do Banco, e (II) o atendimento das condições que venham a ser estipuladas pelo Banco para tanto, efectuar adiantamento por conta de recursos a serem liberados pelo Banco, bem como emitir, a seu favor, créditos ou títulos relativos às operações por ela intermediadas.

#### **CLÁUSULA 13.ª** **(COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES)**

1. As comunicações e os avisos dirigidos pelo Banco ao AB serão prestados em suporte papel, através de envio de correspondência dirigida ao AB para a morada constante do Contrato ou, caso a mesma tenha sido alterada, para a última morada declarada, declarada na carta de solicitação.
2. Em suporte electrónico, através de envio de mensagem de correio electrónico dirigida ao AB para o endereço de correio electrónico [atendimento@bancobai.ao](mailto:atendimento@bancobai.ao), declarado na carta de solicitação.

#### **CLÁUSULA 14.ª** **(FORÇA MAIOR)**

1. Para os fins previstos no presente contrato, entende-se por “Força Maior” qualquer evento que ocorra fora do controlo ou acção das partes, designadamente, catástrofes naturais, motins, bloqueios, guerras, insurreições, greves e outras situações que objectivamente conduzam à impossibilidade de cumprimento das obrigações previstas no presente contrato.
2. O incumprimento de quaisquer obrigações emergentes do presente contrato poderá ser justificado, e somente nestes casos, quando na sua origem tenha uma ou mais causas de força maior.
3. Qualquer uma das partes afectadas pela ocorrência de qualquer causa de Força Maior deverá tomar as medidas que julgar convenientes para eliminar ou minimizar as consequências dos casos de força maior, notificando a outra com a maior brevidade possível, mas sempre antes de decorridos 8 (oito) dias do evento que determinou a Força Maior.

**CLÁUSULA 15.ª  
(INVALIDADES)**

1. O não exercício pelos bancos do sindicato de qualquer direito ou faculdade que pelo presente Contrato lhes sejam conferidos em nenhum caso significará renúncia a tal direito ou faculdade, que se manterão válidos e eficazes, não obstante o seu não exercício.
2. Em caso de invalidez ou ineficácia, total ou parcial, de qualquer das cláusulas deste contrato, as partes obrigam-se a converter a cláusula inválida ou ineficaz noutra cláusula que permita alcançar, tanto quanto possível, a mesma satisfação dos interesses que visaram com a cláusula inquinada.
3. Se a conversão não for possível nos termos atrás descritos a invalidez ou ineficácia de qualquer cláusula não afecta a validade do Contrato.

**CLÁUSULA 16.ª  
(LEI APLICÁVEL)**

1. A este Contrato é aplicável a lei e jurisdição angolana.
2. Para resolução de todas as questões emergentes do presente contrato e dos actos praticados em sua decorrência, será competente, com expressa renúncia de qualquer outro, o Tribunal Provincial de Luanda.

Luanda aos \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

**Pelo BAI, S.A**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Pelo Agente Bancário**

\_\_\_\_\_

\_(assinatura de quem vincule o AB)

\_\_\_\_\_

\_(assinatura de quem vincule o AB)

## ANEXOS

**ANEXO I** – Lista de Equipamento Agente Bancário

**ANEXO II** – Guia de Operações do Agente Bancário

**ANEXO III** – Unidades do Agente Bancário (Carta de Solicitação)

**ANEXO IV** – Manual de Procedimentos Agente Bancário

**ANEXO V** – Pagamentos

**ANEXO I - Lista de Equipamento Agente Bancário**

<b>Quantidade</b>	<b>Material</b>	<b>Referência/ID</b>

---

Assinatura do Cliente

---

Data

---

Assinatura do Banco

---

Data

**ANEXO V - Pagamentos**

<b>Operações Possíveis</b>	<b>Valor</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Encaminhamento de pedido de abertura de contas bancárias de forma simplificada e encerramento das mesmas</li></ul>	<b>200 Kz (duzentos kwanzas)</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Transferências entre contas bancárias domiciliadas na mesma instituição financeira bancária</li></ul>	<b>200 Kz (duzentos kwanzas)</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Transferências interbancárias</li></ul>	<b>200 Kz (duzentos kwanzas)</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Captação de depósitos para poupança e outras aplicações</li></ul>	<b>200 Kz (duzentos kwanzas)</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Depósitos e levantamentos de fundos</li></ul>	<b>200 Kz (duzentos kwanzas)</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Pagamento de facturas de serviços e outras contas</li></ul>	<b>N/A</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Encaminhamento de processo de pedido de crédito</li></ul>	<b>200 Kz (duzentos kwanzas)</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Desembolso de empréstimo</li></ul>	<b>200 Kz (duzentos kwanzas)</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Recebimento e reembolso de empréstimo</li></ul>	<b>200 Kz (duzentos kwanzas)</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Recebimento e envio de remessas</li></ul>	<b>200 Kz (duzentos kwanzas)</b>
Outros serviços que venham a ser autorizados pelo Banco Nacional de Angola (BNA).	