

AVISO N.º 02/GBM/2018
Maputo, 22 de Março de 2018

ASSUNTO: CÓDIGO DE CONDUTA DAS INSTITUIÇÕES DE CRÉDITO E SOCIEDADES FINANCEIRAS

Com o advento do desenvolvimento e surgimento de novos produtos e serviços financeiros em Moçambique, urge promover a adopção de práticas comerciais responsáveis pelas Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras e a tomada de decisões informadas pelos clientes, contribuindo decisivamente para a minimização dos riscos de reputação dessas Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras e para o reforço da confiança dos clientes.

Assim, usando das competências que lhe são conferidas pelo nº 1 do artigo 47 da Lei nº 15/99, de 1 de Novembro (Lei das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras), com as alterações da Lei nº 9/2004, de 21 de Julho, o Banco de Moçambique determina:

1. Aprovar o CÓDIGO DE CONDUTA DAS INSTITUIÇÕES DE CRÉDITO E SOCIEDADES FINANCEIRAS em anexo, que faz parte integrante do presente Aviso.
2. O presente Aviso entra em vigor 30 dias após a data da sua publicação.

As dúvidas que surgirem na interpretação e aplicação do presente Aviso devem ser submetidas ao Departamento de Supervisão Comportamental do Banco de Moçambique.



O Governador
Rogério Lucas Zandamela

**CÓDIGO DE CONDUTA DAS INSTITUIÇÕES DE CRÉDITO E SOCIEDADES
FINANCEIRAS**

CAPÍTULO I

Disposições gerais

**Artigo 1
(Objecto)**

O presente Código de Conduta das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, doravante Código, tem por objecto estabelecer regras de conduta e visa:

- a) Definir e fornecer padrões mínimos de interação das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras com os clientes;
- b) Estabelecer procedimentos compatíveis de resolução de conflitos.

**Artigo 2
(Finalidade)**

O presente Código tem por finalidade:

- a) Promover a transparência das actividades, através da divulgação de informações relevantes e úteis para os clientes;
- b) Promover a integridade e confiança nas Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras.

**Artigo 3
(Âmbito de aplicação)**

O presente Código aplica-se às Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras e à todos os operadores de microfinanças referidos no artigo 2 do Regulamento das Microfinanças.

Artigo 4
(Definições)

Para efeitos do presente Código, entende-se por:

- a) **Alteração das circunstâncias** – a alteração anormal e imprevisível dos pressupostos que fundaram a decisão de contratar, que ocorre em momento posterior à celebração do contrato, legitimando a extinção deste ou a sua modificação;
- b) **Cláusulas abusivas** – as cláusulas que colocam o consumidor de produtos e serviços financeiros em desvantagem, nomeadamente as que se encontram plasmadas no n.º 1 do artigo 22 da Lei n.º 22/2009, de 28 de Setembro (Lei de Defesa do Consumidor), no presente Código e demais legislação relativa às cláusulas abusivas aplicável às Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras;
- c) **Cliente** – a pessoa que contacta ou que já mantenha relação com uma instituição financeira para contratar a adesão aos seus produtos e serviços;
- d) **Código de conduta voluntário** – o código emitido pelas associações das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, cuja adesão é voluntária, por oposição ao presente Código;
- e) **Colaboradores** – os membros dos órgãos de administração ou de fiscalização das instituições de crédito e sociedades financeiras, os seus trabalhadores, mandatários, comissários e outras pessoas que lhes prestem serviços a título permanente ou ocasional;
- f) **Força maior** – o acontecimento natural ou acção humana cuja verificação não seria razoavelmente previsível e cujos efeitos não podiam ser evitáveis, relacionado a factos externos, independentes da vontade humana, que impedem o cumprimento das obrigações;
- g) **Pessoas portadoras de necessidades especiais** – qualquer pessoa incapaz de assegurar por si mesma, total ou parcialmente, as necessidades de uma vida individual ou social normal, em virtude de uma deficiência, congénita ou não, nas suas capacidades físicas ou mentais;
- h) **Práticas abusivas** – as práticas que conferem vantagens manifestamente excessiva ao fornecedor de produtos e serviços financeiros, em detrimento do consumidor, nomeadamente as que constam do artigo 29 da Lei n.º 22/2009, de 28 de Setembro (Lei de Defesa do Consumidor) e no presente Código;
- i) **Serviços de pagamento electrónico** – todos aqueles que sejam prestados ao público pelas Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras ou pelos prestadores de serviços de pagamento, através de terminais de pagamento electrónico, nomeadamente Caixas Automáticas (ATM), Terminais de Pagamento Automático (POS) ou outros canais, nos termos previstos no Aviso n.º 2/GBM/2014, de 31 de Dezembro, que aprova o Regulamento sobre Procedimentos de Disponibilização de Produtos e Serviços de Pagamento Electrónico;



- j) **Termos e condições** – o documento, com valor de contrato após assinatura pelas partes, onde constam as cláusulas gerais e específicas de cada serviço ou produto fornecido pela instituição de crédito ou sociedade financeira.

Artigo 5
(Princípios gerais)

Na relação com os seus clientes, as Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras devem observar os seguintes princípios:

- a) **Assistência ao cliente** – que consiste em ajudar os clientes a escolher os serviços e produtos que melhor satisfaçam as suas necessidades e a compreender o funcionamento das suas contas;
- b) **Celeridade** – que consiste no dever de corrigir erros, disponibilizar produtos e serviços financeiros e tratar as reclamações dos clientes com rapidez;
- c) **Clareza** – que consiste em fornecer informações relativas às operações e produtos em linguagem perceptível e na prestação de assistência aos clientes em aspectos que não sejam da sua percepção;
- d) **Competência e credibilidade** – que consiste em dispor de capacidade para prestar serviços e de sistemas de pagamento seguros e credíveis;
- e) **Integridade** – que consiste na actuação de maneira firme e justa, por forma a incentivar a confiança entre as Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras e os clientes;
- f) **Legalidade** – que impõe que se deva assegurar que a criação e disponibilização de serviços e produtos estejam em concordância com a legislação vigente;
- g) **Não discriminação** – que consiste em garantir que o fornecimento de produtos e prestação de serviços financeiros são baseados em princípios e critérios comerciais que não permitem que haja tratamento diferenciado em razão da cor, raça, religião, estado civil, sexo, lugar de nascimento, origem étnica ou social, deficiência física, cultura, língua, grau de instrução, posição social, profissão ou opção partidária;
- h) **Respeito pelas boas práticas bancárias** – consiste em impor que se proceda de forma leal em todas as transacções que as Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras efectuem com os seus clientes e assegurar que todas as operações realizadas e produtos fornecidos estejam em conformidade com os princípios e boas práticas bancárias.

Artigo 6
(Sistema de protecção ao consumidor financeiro)

As Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras devem informar aos seus clientes sobre a existência de entidades de protecção do consumidor financeiro em Moçambique aos quais podem recorrer, nomeadamente:

- a) As unidades de atendimento de reclamações das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras;
- b) Banco de Moçambique;
- c) Os centros de arbitragem, conciliação e mediação de conflitos, nos termos aplicáveis e meramente opcionais face às alíneas a), b) e f);
- d) As associações de consumidores, nos termos da Lei de Defesa do Consumidor;
- e) O Instituto do Consumidor;
- f) Os tribunais judiciais.

CAPÍTULO II

Regras de conduta

Artigo 7
(Relação com o cliente)

1. Nas relações com os seus clientes, as Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras devem agir com diligência, neutralidade, lealdade, discrição e respeito pelos interesses que lhes são confiados, não devendo:
 - a) Revelar ou utilizar informações sobre factos ou elementos respeitantes à vida da instituição ou às relações desta com os seus clientes cujo conhecimento lhes advenha exclusivamente da prestação dos seus serviços, excepto nas circunstâncias previstas na Lei das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras;
 - b) Obter informações relativas a clientes por meios ilícitos, bem como recolher, usar ou divulgar informações de um cliente sobre crenças sociais, religiosas, filiações partidárias, raça ou origem étnica.

Banco de Moçambique
Governador

2. Na relação com os seus clientes, as Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras devem ainda:
 - a) Disponibilizar os termos e condições actualizados para cada serviço ou produto bancário que pretendam oferecer aos seus clientes ou potenciais clientes, nos termos da legislação aplicável;
 - b) Obter dos seus clientes todas as informações relevantes e necessárias para aferir a sua capacidade para o cumprimento das suas obrigações relativas aos produtos e serviços financeiros solicitados;
 - c) Divulgar a existência de quaisquer taxas, comissões e outros encargos aplicáveis à fase pré-contratual, e se os mesmos são reembolsáveis em caso de indeferimento do pedido ou de anulação da operação;
 - d) Divulgar ou informar detalhadamente aos clientes sobre as taxas de prestação de serviços, nomeadamente as relativas a cobranças de cheques, a transferências e a transacções em geral;
 - e) O tempo de compensação da transacção, quando a mesma envolva documentos compensáveis, nos termos da legislação aplicável.
3. As Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras devem garantir que todos os colaboradores com acesso a informações pessoais sobre os clientes, incluindo os que se tenham beneficiado dos serviços, mantenham o sigilo absoluto sobre as mesmas, nos termos da legislação aplicável.

Artigo 8
(Relação entre as Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras)

1. As Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras devem colaborar entre si na investigação e regularização de operações bancárias controvertidas, objecto de reclamação ou pedido de informações dos seus clientes.
2. A colaboração referida no número anterior consiste na prestação gratuita e tempestiva de elementos de prova ou outros documentos relevantes que auxiliem no esclarecimento das questões.

Artigo 9
(Protecção de dados)

1. As Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras devem:
 - a) Tomar medidas para protecção de dados pessoais dos seus clientes contra o acesso, riscos, perda, uso, destruição, modificação ou divulgação não autorizada;
 - b) Actualizar, garantir o acesso imediato e corrigir erros na informação dos clientes constantes da sua base de dados;
 - c) Informar aos seus clientes sobre as políticas internas de uso e partilha de informações pessoais do cliente.

Artigo 10
(Informação sobre instrumentos de pagamento)

1. As Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras devem informar aos seus clientes sobre os cuidados a ter e a conveniência de manterem seguros os instrumentos de pagamento tais como cartões, cheques e outros.
2. As Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras devem exigir ao cliente uma comunicação tempestiva sobre a perda, extravio, furto, roubo ou uso indevido e ou fraudulento dos seus instrumentos de pagamento.
3. As Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras devem informar por escrito ao cliente sobre:
 - a) As consequências decorrentes do incumprimento do previsto no n° 2 do presente artigo;
 - b) Os instrumentos pelos quais o cliente deve comunicar o extravio, perda, furto, roubo ou uso indevido e ou fraudulento dos referidos instrumentos de pagamento.
4. As Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras devem disponibilizar de forma detalhada todos os custos e encargos a suportar pelo cliente relativos a serviços de pagamento.

Artigo 11
(Crédito responsável)

As Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras devem, antes da concessão de crédito, ter em conta o conjunto de factores que considerem relevantes para o cumprimento do serviço da dívida, na concessão de crédito, nomeadamente:

- a) A idoneidade do cliente;

- b) A fonte de rendimentos;
- c) A capacidade de endividamento;
- d) A finalidade do crédito;
- e) A garantia e sua adequabilidade.

Artigo 12

(Divulgação e informação sobre produtos e serviços financeiros)

1. As Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras devem divulgar de forma eficaz a informação sobre os produtos e serviços financeiros, para permitir a tomada de decisões informadas pelos clientes.
2. No exercício das suas actividades, as Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras devem:
 - a) Disponibilizar uma cópia do presente Código nas principais áreas de negócio;
 - b) Publicar o presente Código nos seus sítios oficiais de *Internet*.
3. Relativamente às normas sobre o atendimento, as Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras devem garantir que seja divulgado ao público:
 - a) O tempo médio para o processamento e avaliação dos pedidos de clientes para adesão a serviços financeiros, incluindo o crédito ao cliente, constituição de garantias pessoais e reais e cartões de crédito;
 - b) O tempo médio para o serviço de caixa e de atendimento de clientes em geral, inclusive em horários de maior aglomeração;
 - c) O tempo de resposta às reclamações internas ou consultas de clientes, nos termos da legislação aplicável à matéria;
 - d) Quaisquer alterações destinadas a contratos com clientes em matéria de serviços financeiros, tais como taxas de juros e comissões de cartões de crédito, entre outras.

4. Relativamente às contas bancárias, as Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras devem fornecer aos clientes ou potenciais clientes, mediante um descritivo, sem prejuízo de explicação verbal, as informações gerais sobre o produto ou serviço financeiro a ser contratado, incluindo:
 - a) Os procedimentos sobre abertura de contas;
 - b) A necessidade de o cliente informar ao banco em caso de dificuldades financeiras que obstem ao pagamento de prestações creditícias;
 - c) A necessidade de um cliente ler os termos e condições aplicáveis aos serviços ou produtos financeiros que se proponha aderir;
 - d) Os instrumentos de movimentação da conta bancária;
 - e) Os cuidados a ter com as contas bancárias;
 - f) Os cuidados a ter com os instrumentos de pagamento inerentes a movimentação da conta.

Artigo 13
(Termos e condições contratuais)

1. Os termos e condições de todos os contratos de produtos e serviços financeiros devem ser previamente submetidos à apreciação do Banco de Moçambique.
2. As Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras devem fornecer aos seus clientes um exemplar contendo todos os termos e condições, nomeadamente todos os documentos usados para a prestação de serviços financeiros, incluindo os contratos que devem ser:
 - a) Redigidos em língua portuguesa;
 - b) Distintos do material promocional;
 - c) Consentâneos com o presente código;
 - d) Em linguagem simplificada e letra de tamanho não inferior a 12 pontos; e
 - e) Fornecidos na fase pré-contratual, excepto onde seja impraticável fazê-lo, devendo ser fornecido, logo que possível, após a prestação do referido serviço.



Banco de Moçambique
Governador

3. Os bancos devem, na fase pré-contratual, incluir nos termos e condições aplicáveis aos serviços bancários:
 - a) As taxas de juros e outros encargos aplicáveis;
 - b) Os meios de notificação ao cliente no que respeita às alterações aos termos e condições sobre as taxas de juros, encargos e outros;
 - c) Relativamente aos depósitos a prazo:
 - i) Modalidades de pagamento dos juros bem como do capital;
 - ii) A indicação da conta onde será creditado o capital;
 - iii) Natureza dos encargos ou variação das taxas de juros resultantes das mobilizações;
 - iv) O valor dos juros a creditar;
 - d) Relativamente aos créditos concedidos, as modalidades de reembolso, com:
 - i) A frequência e vias de envio dos extractos de conta;
 - ii) Uma declaração da disponibilidade da informação sobre as taxas de juros e encargos, a pedido do cliente;
 - iii) As causas admissíveis de interrupção de pagamento das prestações pelo mutuário.
4. As Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras devem notificar previamente os clientes afectados pela introdução ou variação de uma taxa de juro ou qualquer outra taxa, comissão ou encargo pagos directa ou indirectamente pelos seus clientes.
5. As alterações dos termos e condições devem ser comunicadas previamente aos clientes, por escrito ou outro meio adequado, desde que seja passível de demonstração probatória, de modo a permitir que os clientes possam aceitá-las ou desistirem do contrato.

Artigo 14
(Tempestividade de concessão de resposta)

As Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras devem responder prontamente às solicitações dos clientes, sobre os termos e condições de quaisquer produtos e serviços financeiros oferecidos, de acordo com a natureza dos pedidos envolvidos.

Artigo 15
(Cláusulas abusivas)

Na elaboração dos contratos de adesão, as Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras não devem incluir cláusulas contratuais que, nomeadamente:

- a) Impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços financeiros ou impliquem renúncia ou disposição de direitos;
- b) Estabeleçam obrigações consideradas injustas e abusivas que coloquem o cliente em desvantagem exagerada ou sejam incompatíveis com a boa-fé e a equidade;
- c) Estabeleçam a inversão do ónus da prova em prejuízo do cliente;
- d) Determinem a utilização compulsória de arbitragem;
- e) Imponham um representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo cliente;
- f) Deixem à Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras a opção de concluir ou não o contrato, obrigando o cliente;
- g) Permitam à Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras rescindir o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao cliente;
- h) Autorizem a Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras a modificar unilateralmente o conteúdo ou qualidade do contrato, após a sua celebração.

Artigo 16
(Práticas abusivas)

Nos termos do presente código constituem práticas abusivas, entre outras, as seguintes:

- a) Condicionar a disponibilização de determinados produtos e serviços financeiros ao fornecimento de outros produtos e serviços;
- b) Emitir, enviar ou entregar ao cliente, sem solicitação prévia deste, qualquer produto ou fornecer qualquer serviço;
- c) Aproveitar-se da fraqueza ou ignorância do cliente, idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impor-lhe os seus produtos e serviços financeiros;
- d) Elevar sem justa causa os preços dos produtos e serviços financeiros; e
- e) Deixar de estipular no contrato o prazo para o cumprimento da sua obrigação e fixação do seu termo inicial a seu exclusivo critério.

Artigo 17
(Comissões e encargos)

1. As Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras devem disponibilizar aos clientes informação sobre as taxas de juro, comissões e encargos aplicáveis aos empréstimos e depósitos oferecido pelos bancos, nos termos da legislação aplicável.
2. As Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras devem, antes da prestação de um determinado produto ou serviço financeiro, e a qualquer momento, a pedido do cliente, disponibilizar, onde for aplicável, uma informação contendo, nomeadamente as taxas de juros activas e passivas e todos encargos inerentes e aplicáveis ao serviço solicitado.

Artigo 18

(Publicação de preço)

1. As Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras devem publicar nos seus sítios de *Internet* e disponibilizar em todas as áreas principais de negócio todas as taxas, comissões e outros encargos, nos termos da legislação aplicável.
2. Não devem ser cobrados aos clientes quaisquer taxas, comissões ou encargos que não tenham sido previamente contratados e divulgados.

Artigo 19

(Formação e qualificação profissional)

As Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras devem garantir que os colaboradores responsáveis pelo aconselhamento e venda de produtos e serviços financeiros estejam devidamente capacitados para o efeito.

Artigo 20

(Atendimento prioritário)

1. As Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras devem criar condições especiais de atendimento prioritário a clientes idosos, doentes, em estado de gravidez, com crianças de colo e pessoas portadoras de necessidades especiais.
2. As Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras devem providenciar, nas respectivas sedes e em todas as suas agências, a criação de serviços especiais para clientes portadores de necessidades especiais, nomeadamente:

- a) Estabelecimento de um canal de atendimento;
- b) Infraestruturas que garantam a acessibilidade para cadeiras de rodas e acesso para serviços especiais a clientes com mobilidade reduzida.

Artigo 21
(Comunicação de alterações contratuais)

1. As alterações contratuais devem ser sempre formal e previamente comunicadas aos clientes, pelos meios legalmente estabelecidos sobre as seguintes situações:
 - a) Comissões e encargos;
 - b) Taxas de juros;
 - c) Aplicação de mais de uma taxa de juro;
 - d) Data de vencimento dos reembolsos;
 - e) Restrições de depósito ou levantamento de numerário;
 - f) Quaisquer outras obrigações contratuais das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras e do cliente;
 - g) Demais termos e condições aplicáveis.
2. Para a efectivação de qualquer alteração contratual existente, as Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras devem comunicar previamente aos clientes antes da produção dos efeitos pretendidos, salvo nas situações de força maior ou de alterações das circunstâncias, em que a comunicação pode ser feita imediatamente pelos meios de comunicação social ou outros meios adequados, pelo menos duas vezes.

CAPÍTULO III

Resolução de conflitos

Artigo 22
(Resolução interna de conflitos)

1. As Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras devem dispor de políticas e procedimentos para a resolução interna de conflitos com os seus clientes, nos termos da regulamentação específica emitida pelo Banco de Moçambique.



2. As Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras devem ainda dispor de uma unidade especializada de atendimento de reclamações e pedidos de informação, nos termos da legislação aplicável e que não deve estar integrada na estrutura dos serviços comerciais.
3. As Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras são obrigadas a notificar ao cliente sobre a designação e contacto da unidade em que se encontra a decorrer o processo de reclamação.
4. Sempre que as Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras sejam incapazes de resolver um conflito interno no prazo máximo legal, deverão informar imediatamente ao cliente sobre as razões do atraso e do pedido de prorrogação feito ao Banco de Moçambique.
5. As Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras devem garantir:
 - a) Que a investigação e a resolução das reclamações recebidas dos seus clientes sejam feitas dentro dos prazos legalmente previstos, mantendo para o efeito um sistema de gestão e controlo das mesmas ao nível das respectivas administrações nos termos da legislação aplicável às matérias sobre Normas de Controlo Interno;
 - b) Que as informações estatísticas sobre as reclamações sejam reportadas periodicamente ao órgão de administração da instituição, antes do envio ao Banco de Moçambique.

Artigo 23
(Resolução externa de conflitos)

Sempre que a disputa não tiver sido resolvida de forma satisfatória, devem ser detalhadamente fornecidas as razões e a instituição deve informar ao cliente que pode submeter recurso da reclamação às entidades previstas no artigo 5, bem como outras legalmente consagrados.

CAPÍTULO IV

Educação financeira

Artigo 24
(Programas de educação financeira)

1. As Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras devem promover programas nacionais de educação financeira para aumentar a literacia financeira dos clientes e dos consumidores de produtos e serviços financeiros em geral.

2. As Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras devem desenvolver propostas que atendam às necessidades e expectativas dos consumidores.
3. As Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras devem disseminar amplamente e publicar nos seus sítios de *Internet* os códigos de conduta voluntários de que sejam signatários.

Artigo 25
(Informação sobre Garantia de depósitos)

As Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras devem informar aos seus clientes que, em caso de indisponibilidade de depósitos ou revogação de autorização para o exercício de actividade da instituição, os depósitos estão protegidos pelo Fundo de Garantia de Depósitos, que garante o reembolso dos depósitos constituídos nas instituições que nele participem, nos termos e condições estabelecidos na legislação aplicável.

CAPÍTULO V

Disposições finais e transitórias

Artigo 26
(Casos omissos)

Tudo o que se mostrar omissos no presente Regulamento rege-se-á pela legislação aplicável.

Artigo 27
(Regime sancionatório)

À violação das disposições do presente Regulamento é aplicável o regime sancionatório estabelecido na Lei das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras.

Artigo 28
(Período de adequação)

1. As Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras devem adaptar os seus procedimentos ao presente Código no prazo de 90 dias, contados da data da sua entrada em vigor.
2. Os códigos de conduta voluntários das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras devem estar em conformidade com o presente Código de Conduta, no mesmo prazo referido no nº 1 do presente artigo.