

**PELOURO DE ESTABILIDADE FINANCEIRA**

**CIRCULAR N. °01/EFI/2021**

**Maputo, 08 de Fevereiro de 2021**

**ASSUNTO: CUMPRIMENTO DE MEDIDAS DE PREVENÇÃO E CONTENÇÃO DA PROPAGACÃO DA PANDEMIA DA COVID-19**

O Governo da República de Moçambique, através do Decreto n.º 2/2021, de 4 Fevereiro, estabeleceu medidas restritivas visando a contenção da propagação da pandemia da COVID-19. Com efeito, o artigo 23 do referido Decreto, estabelece que os serviços das instituições de crédito e sociedades financeiras devem ser providos em observância das medidas de prevenção e combate à pandemia da COVID-19.

Assim, havendo necessidade de garantir o cumprimento das medidas de higienização e desinfecção das agências, canais e instrumentos de pagamento e objectos de uso frequente pelos consumidores financeiros, bem como de contribuir para a redução da propagação da pandemia da COVID-19, o Banco de Moçambique, determina o seguinte:

1. As instituições de crédito e sociedades financeiras devem estabelecer planos, procedimentos e promover acções de higienização e desinfecção das suas agências, equipamentos, objectos, superfícies, bem assim dos teclados e cabines de ATM e de quiosques de pagamento remotos ou localizados nas agências, devendo ainda os referidos planos e procedimentos estar disponíveis para a monitorização e avaliação do grau do seu cumprimento pelas autoridades competentes.
2. As instituições de crédito e sociedades financeiras devem implementar e assegurar, a todo o tempo, de forma integral e rigorosa, entre outras medidas:
  - a) A higienização e desinfecção regular das suas agências, equipamentos, teclados e cabines de ATM e de quiosques de pagamento remotos ou localizados nas agências, objectos, balcões de atendimento, puxadores de portas e demais superfícies, de acordo com o plano aprovado pela instituição;
  - b) O arejamento das suas agências; e
  - c) A disponibilização, em cada agência, cabine de ATM e quiosque de pagamento, de produtos ou soluções de higienização para a lavagem ou desinfecção das mãos dos seus colaboradores e consumidores financeiros, nomeadamente álcool em gel, álcool, de acordo com as características e orientações definidas pelas autoridades sanitárias.

*Banco de Moçambique*  
*Administração*

3. As instituições devem ainda assegurar que as entidades contratantes de POS estejam devidamente informadas e implementem, integral e rigorosamente, os procedimentos de limpeza e desinfeção frequente de POS e respectivos balcões de atendimento, antes e depois da utilização de POS.
4. Para a realização segura de transacções, atendimento e protecção dos consumidores financeiros e dos seus colaboradores em cada uma das suas agências, cabine de ATM ou quiosque de pagamento, as instituições de crédito e sociedades financeiras devem implementar, entre outras, as seguintes medidas:
  - a) A obrigatoriedade de lavagem ou desinfeção das mãos dos consumidores financeiros antes da entrada nas agências e antes e depois do uso de ATM e de quiosque de pagamento, com produtos ou soluções de desinfeção, definidos pelas autoridades sanitárias.
  - b) O cumprimento do distanciamento interpessoal de pelo menos 2 (dois) metros, no interior das agências e na parte exterior para o acesso às suas agências;
  - c) A medição da temperatura corporal dos consumidores financeiros antes de acederem às suas agências;
  - d) A redução do número de consumidores financeiros nas agências e cabines de ATM para a realização de transacções, pedidos de informação ou quaisquer actos, de modo a evitar encontros e aglomerações de pessoas;
  - e) O uso correcto de máscaras, ou viseiras que devem ser usadas simultaneamente com as máscaras, para o acesso ou permanência nas agências, quer pelos consumidores financeiros, quer pelos seus colaboradores;
  - f) O atendimento dos consumidores financeiros e público, em geral, no interior das agências, pelo tempo estritamente necessário e célere, devendo para o efeito adoptar medidas para evitar aglomerações ou concentração de pessoas e risco de contágio e propagação da pandemia da COVID-19 para os seus colaboradores e consumidores financeiros; e
  - g) A definição da capacidade máxima e sua respectiva afixação em locais bem visíveis das agências, sendo que, os gestores destas agências são responsáveis pelo seu cumprimento.
5. Para assegurar a informação sobre o distanciamento interpessoal, as instituições de crédito e sociedades financeiras devem reorganizar os espaços, incluindo nos ATM, devendo utilizar-se a sinalização, nomeadamente marcação no pavimento e outros elementos informativos.
6. As instituições de crédito e sociedades financeiras devem:
  - a) Divulgar, junto dos seus colaboradores, informações sobre as medidas e procedimentos recomendáveis para prevenir o contágio e propagação da pandemia da COVID-19, bem assim para mitigar o pânico, fortalecer o moral e prover informação essencial para a

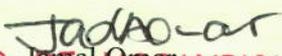
# Banco de Moçambique

## Administração

- continuidade de funções críticas e prestação de serviços financeiros em ambiente de segurança;
- b) Promover ações de educação financeira e sensibilização aos consumidores financeiros e ao público, em geral, sobre a necessidade de cumprimento rigoroso das medidas de prevenção do contágio e propagação da pandemia da COVID-19, incluindo a forma correcta de desinfeção dos instrumentos de pagamento; e
  - c) Sem prejuízo da adopção e reforço das medidas de segurança no uso de instrumentos e canais de pagamento electrónicos, apelar aos consumidores financeiros e ao público, em geral, a privilegiarem os canais digitais para a realização das operações bancárias, sendo recomendável apenas a presença física dos consumidores financeiros nas agências quando seja estritamente necessária.
7. Na divulgação de informações referidas no número anterior, as instituições de crédito e sociedades financeiras podem recorrer aos meios e canais de comunicação de maior aproximação aos colaboradores, consumidores financeiros e ao público, em geral.
  8. As instituições de crédito e sociedades financeiras e demais entidades sujeitas à supervisão e monitorização do Banco de Moçambique devem colaborar com as autoridades competentes no cumprimento, integral e rigoroso, das medidas e obrigações estabelecidas na presente Circular, no Decreto n.º 2/2021, de 4 de Fevereiro, bem assim das orientações adicionais determinadas pelas autoridades sanitárias para a prevenção e combate à pandemia da COVID-19.
  9. O órgão da administração da instituição de crédito e sociedade financeira é responsável pela implementação e fiscalização do cumprimento das medidas estabelecidas na presente Circular junto dos seus colaboradores e consumidores financeiros.
  10. O incumprimento das medidas estabelecidas na presente Circular é punível nos termos da legislação aplicável.

A presente Circular entra em vigor no dia 09 de Fevereiro de 2021 e revoga a Circular n.º 05/AEFI/2020, de 16 de Novembro.

As dúvidas que surgirem na interpretação e aplicação da presente Circular são esclarecidas pelo Departamento de Supervisão Comportamental.

  
Jamal Omar  
**BANCO DE MOÇAMBIQUE**  
Pelouro de Estabilidade  
**Administrador**