



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE AGENTE BANCÁRIO

Entre:

BANCO – Banco Angolano de Investimentos, S.A., Sociedade Aberta com sede em Luanda, Distrito Urbano da Maianga, Travessa Ho Chi Minh, Complexo *Garden Towers*, Torre BAI, matriculado na Conservatória de Registo Comercial de Luanda, com o n.º 10/97, contribuinte fiscal n.º 5410000510, adiante designado por **Banco**;

E

_____, com sede em _____, na Rua _____, n.º _____, matriculado na conservatória de registo comercial de _____ 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 em regime de _ exclusividade _ , que as partes se obrigam de boa-fé a cumprir, nos termos e condições seguintes:

CLÁUSULA 1.ª (DEFINIÇÕES)

Para efeitos do presente Contrato, 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 Banco 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: Cidadão nacional ou estrangeiro (residente cambial) que utiliza o PAAB para estabelecer relação contratual ou operacional com o Banco.

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 Banco, 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 do Agente Bancário (SGAB): Aplicação de suporte usada pelos Colaboradores do Banco 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.^a (OBJECTO)

1. O presente Contrato regula as condições gerais, de contratação e execução do serviço Agente Bancário BAI (doravante Agente Bancário).
2. A prestação dos serviços objecto do presente Contrato fica sujeita às normas estatuídas no Aviso 4/22 de 3 de Fevereiro e demais legislações em vigor.
3. O serviço ora contratado permitirá ao Agente Bancário a realização, em representação do Banco, das seguintes operações ou serviços:
 - a) encaminhamento do pedido de abertura de contas bancárias de forma simplificada e encerramento das mesmas;
 - b) abertura de conta simplificada via canais de *self service*/plataformas digitais;
 - c) transferências intrabancárias e 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) adesão a produtos de seguros;
 - i) recepção e encaminhamento de pedidos de emissão e substituição de cartões de débito, crédito e pré-pago;
 - j) disponibilização de cartões de débito, crédito e pré-pago;
 - k) desembolso de empréstimo;
 - l) recebimento e reembolso de empréstimo;
 - m) recebimento e envio de remessas;
 - n) 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 2 (dois) anos, considerando-se automaticamente renovado por igual período, se não for denunciado por qualquer das partes, por carta 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 Banco reserva-se o direito de alterar unilateralmente, as condições gerais devendo comunicar por escrito o Agente Bancário. Tal alteração produzirá efeito no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias, a contar da data da comunicação da alteração, caso o Agente Bancário não manifeste a intenção de rescindir o contrato.
3. As comissões poderão ser revistas, anualmente, caso se verifique alterações relevantes na conjuntura económica.
4. O presente Contrato começa a produzir efeitos jurídicos na data em que o Agente Bancário receber as credenciais de acesso a aplicação.
5. A denúncia do Contrato deve ser feita por carta, com aviso de recepção, expedida com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação ao termo do prazo inicial ou de qualquer renovação.
6. O Banco poderá rescindir o Contrato, por carta, com aviso de recepção, com efeito a partir da data indicada na mesma, sempre que:
 - a) o Agente Bancário incumpra qualquer das obrigações previstas no presente Contrato;
 - b) se verifique qualquer acto ilícito contra clientes ou contra o Banco, que envolva o serviço Agente Bancário;
 - c) se verifique que o Agente Bancário, por negligência ou dolo, tenha provocado danos ao Banco;
 - d) se verifique situação que fundamente insolvência, cisão, fusão ou falência do Agente Bancária;
 - e) se verifique inobservância grave dos processos e procedimentos no âmbito dos serviços prestados.;
 - f) exista alguma limitação ou proibição legal, que impeça a continuidade da vigência do presente contrato;
 - g) questões de fraudes e de Branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo;
 - h) razões regulamentares ou de mercado que tornem demasiado dispendiosa, para o Banco, a manutenção do serviço.
7. Em caso de suspensão temporária da actividade por razões imputáveis ao Agente Bancário, este deverá com antecedência mínima de 3 (três) dias (a contar da data em que pretenda iniciar a suspensão) informar por escrito o Banco. O prazo da referida suspensão nunca deverá exceder o prazo máximo de 2 (dois) meses sob pena de o Banco rescindir o contrato.
8. Em caso de Encerramento da actividade por iniciativa do Agente Bancário, este deverá comunicar por escrito o Banco, com uma antecedência de 30 dias devendo para o efeito, restituir todos equipamentos fornecidos para a prestação dos serviços em bom estado de conservação, sob pena de o Banco responsabilizar o Agente Bancário nos termos das alíneas g) e h) do n.º 2 da Cláusula 6.^a.

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

O Agente Bancário 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 nos termos da lei angolana, 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) o presente Contrato bem como as obrigações assumidas ao abrigo do mesmo são válidas e exigíveis;
- d) não se verifica qualquer obstáculo legal ou de qualquer outra natureza, que possa comprometer a execução e a finalidade do presente Contrato;
- e) não se encontra em situação de falência ou insolvência;
- f) as pessoas singulares que integram a estrutura 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;
- g) a sociedade cumpre, com base em declarações verdadeiras e documentos genuínos, com as exigências estabelecidas no artigo 9.º, n.º 3 do Aviso 4/22, de 3 de Fevereiro.

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

1. O Agente Bancário aceita e decide participar da Rede de Agentes Bancários do Banco, comprometendo-se, desde já, a atender integralmente às orientações e aos procedimentos, bem como as condições estipuladas neste Contrato e documentos complementares, obrigando-se, ainda, a cumprir as disposições estabelecidas na legislação em vigor quanto à segurança e ao sigilo bancário, bem como à prevenção e combate às actividades subjacentes ao Branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, previstas em legislação específica.
2. O Agente Bancário 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 Agente Bancário, o controlo de estoque dos materiais necessários para a boa execução dos serviços contratados.
3. Durante a vigência deste Contrato, o Banco fornecerá ao Agente Bancário, em regime de comodato, os equipamentos que serão utilizados exclusivamente para o processamento dos serviços de Agente Bancário.
4. O Agente Bancário 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, o Banco poderá, mediante solicitação do Agente Bancário, autorizar a contratação de colaboradores com menor nível de escolaridade.
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 em documento complementar.
6. Na hipótese de implementação pelo Banco ou legislação específica de novos produtos ou serviços, a serem realizados em sua (s) Unidade (s) de Agente Bancário, este obriga-se a executá-los em estrita observância dos prazos e condições determinados pelo Banco.
7. O Agente Bancário executará os serviços, objecto deste Contrato na (s) unidade(s) de Agente Bancário, localizada(s) no(s) endereço(s) indicado(s) na carta de adesão ao serviço, bem como e quando devidamente autorizado, mediante uma credencial, poderá participar em actividades tais como: campanhas e eventos promovidos pelo Estado, pelo Banco, instituições privadas ou de iniciativa do próprio.
8. O Banco definirá os limites operacionais transaccionais cabendo ao AB efectuar a Gestão eficiente da sua tesouraria.

9. O Agente Bancário responsabilizar-se-á por eventuais perdas de valores na prestação dos serviços objecto deste Contrato, nas ocorrências de assaltos, roubos, furtos ou sinistros.
10. Será também responsabilidade do AB, o controle de estoques dos materiais necessários para a boa execução dos serviços contratados.
11. 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 BANCO obriga-se a:
 - a) providenciar o treino técnico e operacional dos empregados do Agente Bancário;
 - 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;
 - c) informar ao Agente Bancária, os dados para contacto, relativos a nome e telefone dos integrantes da equipa de apoio e de acompanhamento e de outros canais de suporte à actividade;
 - d) prestar à equipa do Agente Bancário responsável pelo acompanhamento da implantação todos os esclarecimentos necessários à realização do objecto deste Contrato;
 - e) implantar os serviços objecto deste Contrato no Agente Bancário, bem como nas unidades que venham a ser criadas, mediante acordo prévio;
 - f) disponibilizar o equipamento informático devidamente identificado para a execução da prestação de serviço;
 - g) pagar ao Agente Bancário nos dias 15 a 20 do mês seguinte, 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;
 - b) fornecer todos os esclarecimentos solicitados pelos clientes sobre os produtos e serviços do Banco, oferecidos nos postos de atendimento do AB;
 - c) fornecer a infra-estrutura necessária à prestação de cada serviço que garanta a integridade, segurança e continuidade das operações;
 - d) levar a imediato conhecimento do Banco a respeito de qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços objecto deste Contrato;
 - e) responsabilizar-se pela segurança e integridade dos documentos em seu ambiente operacional, das mensagens electrónicas enviadas (até a confirmação de recebimento pelo Banco) e das mensagens recebidas (a partir da comunicação de recebimento ao Banco);
 - f) responsabilizar-se pela fiabilidade da documentação aceite e dos dados submetidos para a execução das operações;
 - g) responsabilizar-se pela segurança dos equipamentos disponibilizados pelo Banco e conservar sempre em perfeitas condições, devendo em caso de danos ou avarias, notificar imediatamente o Banco;
 - h) entregar ao Banco, em caso de perda total dos equipamentos, o montante correspondente ao valor residual dos mesmos;
 - i) o valor residual descrito na alínea anterior será deduzido no montante a ser pago pela prestação dos serviços num período máximo de 6 (seis) meses caso se mantenha a relação contratual com o Banco. O Agente Bancário poderá igualmente recorrer a fundos próprios de forma voluntária (ou sempre que após seis meses o valor da prestação se mostre insuficiente) para cobertura do

valor residual. Em caso de rescisão o Banco fará recurso a utilização da caução prestada no acto da contratação dos serviços, para cobertura do valor residual.

- j) não efectuar qualquer tipo de alteração ou manutenção nas configurações dos equipamentos sem o conhecimento e permissão prévia e por escrito do Banco;
- k) gerir o cumprimento dos prazos e atestar a qualidade dos trabalhos realizados. Os dados relativos a nome, posto e telefone para contacto dos integrantes da equipa e do gestor, deverão ser informados ao Banco e as eventuais alterações nessas informações não poderão afectar o cronograma nem a qualidade dos produtos e serviços contratados;
- l) informar por escrito o Banco, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos, qualquer mudança do estabelecimento do PAAB;
- m) comunicar imediatamente o Banco sobre a desvinculação dos seus colaboradores afectos a execução do objecto do presente contrato;
- n) indemnizar e suportar, uma vez comprovada a sua culpa, todas as despesas, encargos ou custos que porventura venham a ser imputados ao Banco, por força de decisão judicial relativa aos responsáveis pela execução dos serviços objecto deste Contrato ou em conexão com eles;
- o) indemnizar o Banco, por eventuais prejuízos causados pelos seus empregados na prestação dos serviços, desde que devidamente comprovados;
- p) produzir as peças obrigatórias (sinalética e *roll up*) de divulgação ao público de acordo com o Manual de Normas BAI;
- q) divulgar ao público, a sua condição de prestador de serviços do Banco, 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 Banco;
- r) utilizar exclusivamente os padrões, normas operacionais e tabelas definidas pelo Banco, 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 Banco;
- s) informar o Banco, 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, para que o Banco possa adoptar as providências necessárias, em tempo útil;
- t) na hipótese de implementação pelo Banco de novos produtos ou serviços, a serem realizados em sua (s) Unidade (s) de Agente Bancário, este obriga-se a executá-los em estrita observância dos prazos e condições determinados pelo Banco;
- u) prestar os serviços, objecto deste Contrato, com rigorosa observância das normas técnicas e de segurança relacionadas com o trabalho a ser executado;
- v) 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 Banco;
- w) permitir a fiscalização por agentes de inspecção do BNA, acompanhados pelos inspectores ou auditores do Banco;
- x) 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, registos, cadastros e licenças requeridos.

CLÁUSULA 7.ª

(SALDO E REGRA DE UTILIZAÇÃO DA CONTA POR PARTE DO AGENTE BANCÁRIO)

1. O saldo da conta do Agente Bancário não poderá ser inferior ao valor mínimo determinado pelo Banco e indicado na Ficha Técnica Informativa do Serviço.

2. A movimentação da referida conta será efectuada com base as seguintes condições:
 - a) Movimento a crédito- Depósito numerário e transferência de reforço da posição;
 - b) Movimento a débito- Levantamento numerário e remessa.

CLÁUSULA 8.ª
(CONTINUIDADE DO NEGÓCIO)

1. Em caso de passamento físico do responsável e/ou proprietário do Agente Bancário, desde que manifestado interesse pela continuidade da actividade, os seus herdeiros podem, desde que previamente autorizado pelo Banco dar continuidade da Prestação dos serviços objecto do presente contrato.
2. Não Havendo interesse quer dos herdeiros quer do Banco em continuar com a actividade, este reserva-se no direito de remover os equipamentos cedidos para o exercício da actividade sem qualquer consentimento ou autorização prévia.

CLÁUSULA 9.ª
(SIGILO)

1. Os serviços a prestar pelo Agente Bancário, 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 Agente Bancário 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 Agente Bancário 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 Agente Bancário deve proteger a informação divulgada pelo Banco utilizando o mesmo grau de cuidado que usa para prevenir a disseminação e publicação não autorizadas da sua própria informação.
5. O Agente Bancário 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 Banco 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.
7. Toda a informação e/ou dados pessoais trocados no âmbito do presente contrato deve estar protegida, ao abrigo das normas sobre a protecção de dados estabelecida na Lei 22/11, de 17 de Junho, Lei de Protecção de Dados Pessoais.

CLÁUSULA 10.ª
(EXCLUSIVIDADE E NÃO EXCLUSIVIDADE)

1. O presente contrato pode ser celebrado obedecendo a modalidade de exclusividade ou não exclusividade, conforme acordo escrito entre as partes.
2. Caso o Agente Bancário, optar pela exclusividade deverá o mesmo obedecer ao seguinte critério: "Não exercer qualquer actividade semelhante".
3. Caso o Agente Bancário, opte pela não exclusividade, este deverá partilhar os encargos inerentes à prestação de serviço com Banco, assumindo 100% (cem por cento) dos custos associados à comunicação e formação.

4. A alteração do regime de exclusividade para não exclusividade só é permitida após 2 (dois) anos de vigência do contrato.

CLÁUSULA 11.ª
(DOCUMENTAÇÃO)

Todas as informações e documentos recolhidos pelo Agente Bancário sobre os serviços prestados, relativos aos clientes e/ou ao Banco, é propriedade do Banco, e deverão ser devolvidos a este, logo após a cessação do presente contrato.

CLÁUSULA 12.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 Agente Bancário, 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 Agente Bancário 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 Banco.
6. Todas as “peças” produzidas pelo Agente Bancário, deverão ser feitas de acordo com o Manual de Normas, disponibilizado pelo Banco.

CLÁUSULA 13.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 14.ª
(PAGAMENTOS)

1. Pelas transacções efectuadas em cada período contabilístico, o Agente Bancário irá receber comissões.
2. As comissões referidas no número anterior serão pagas mediante transferência bancária na conta n.º _____, titulada pelo Agente Bancário domiciliada no Banco.
3. Qualquer reclamação sobre erros de pagamento deverá ser apresentada pelo AB, (por correio electrónico), para o endereço facturacao.agentes.bancarios@bancobai.ao.

CLÁUSULA 15.ª
(RECLAMAÇÕES)

1. Todas as reclamações de clientes entregues, por escrito ao Agente Bancário, devem por este ser comunicadas ao Banco, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.
2. Os clientes podem ainda apresentar reclamações e denúncias em formato electrónico ou telefone, dirigidas ao Banco Provedor do Cliente, utilizando para o efeito o contacto telefónico 924 100 100, bem como os correios electrónicos bairclamacoes@bancobai.ao.

3. O Agente Bancário tem a obrigação de deixar visível para os clientes, os meios de contacto com o Banco.

CLÁUSULA 16.ª
(RESPONSABILIDADE)

1. O Banco não será responsável por quaisquer custos, perdas ou danos, sejam directos ou indirectos, especiais ou consequentes, para o Agente Bancário, como resultado da suspensão ou rescisão deste Contrato.
2. O Agente Bancário deverá indemnizar o Banco, por danos sofridos, derivado da actuação ou omissão do Agente Bancário, incluindo, mas não limitando, a rescisão contratual devido a qualquer acto, negligência ou omissão do Agente Bancário e/ou os seus colaboradores, ou qualquer reclamação de terceiros, no que diz respeito a qualquer assunto que surja da conduta do Agente Bancário ou dos seus colaboradores.
3. O Banco não assume nenhuma garantia em relação às receitas potenciais, que podem ser auferidas pelo Agente Bancário, 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 Agente Bancário 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 Agente Bancário não poderá substabelecer, 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 17.ª
(COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES)

1. As comunicações e os avisos dirigidos ao Agente Bancário serão prestados em suporte electrónico, através de envio de mensagem de correio electrónico dirigida para o endereço cooperativo, atribuído pelo Banco ou pelo endereço disponibilizado pelo Agente Bancário no formulário de contratação.
2. Excepcionalmente, poderá ser em suporte papel, através de envio de correspondência dirigida para a morada do Agente Bancário constante do Contrato ou, caso a mesma tenha sido alterada, para a última morada declarada, declarada na carta de solicitação.

CLÁUSULA 18.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 19.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 invalidade 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 invalidade ou ineficácia de qualquer cláusula não afecta a validade do Contrato.

**CLÁUSULA 20.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, um dos Tribunais da Comarca de Luanda.

Luanda aos ____, de _____ de _____.

Pelo Banco Angolano de Investimentos, S.A.

Pelo Agente Bancário

Com ou não exclusividade

(assinatura de quem vincule o AB)

(assinatura de quem vincule o AB)