# Guia do Consumidor Bancário

**Um guia de suporte à relação entre consumidores e bancos**

Janeiro de 2016

BANCO NACIONAL DE ANGOLA

GUIA_10_b_02_2016.indd 1 11/02/16 12:24

***Este guia pretende apoiar o consumidor bancário na promoção de uma relação consciente com as Instituições Financeiras Bancárias/ Bancos.***

**Guia do Consumidor Bancário. Edição n.º 1**

Publicação do Banco Nacional de Angola (BNA)

É permitida a reprodução das matérias, desde que mencionada a fonte: Guia do Consumidor Bancário, Edição n.º 1, 2016.

**Banco Nacional de Angola**
Av. 4 de Fevereiro nº 151 - Luanda - Angola
Caixa Postal 1243
Tel.: (+244) 222 679200
**www.bna.ao**

GUIA_10_b_02_2016.indd 2 11/02/16 12:24

# ÍNDICE


**Mensagem Institucional**

**Enquadramento**

**A** **A relação entre o Banco e o Consumidor Bancário**

1.1 Atendimento ao consumidor

1.2 Direito à informação

1.3 Direito a reclamar

**B** **O Consumidor Bancário: Contas, Produtos e Serviços Bancários**

2.1 Abertura e encerramento de conta

2.2 Produtos e serviços bancários

2.3 Prevenir a fraude

**C** **O Consumidor Bancário: Poupança e Investimento**

3.1 Diferença entre poupar e investir

**D** **Glossário**




GUIA_10_b_02_2016.indd 3 11/02/16 12:24

***Este guia reafirma o compromisso do BNA, de transparência e melhoria contínua da relação entre o consumidor e os bancos, bem como a sua missão de velar pela protecção dos seus direitos.***

GUIA_10_b_02_2016.indd 4 11/02/16 12:24

# MENSAGEM INSTITUCIONAL

O Banco Nacional de Angola, consciente da importância de garantir o respeito pelos direitos do consumidor de produtos e serviços financeiros, apresenta com enorme satisfação o presente "Guia do Consumidor Bancário".

A relação diária com os bancos é uma realidade constante na vida da maioria dos consumidores. Poucos sectores de um país têm um contacto tão frequente com a população em geral, dado que praticamente todas as operações são efectuadas pelos bancos, nomeadamente pagamento e recebimento de salários, pensões, contas, compras, impostos, investimentos, empréstimos, depósitos, e transferência de valores.

Desta forma, compete ao Banco Nacional de Angola assegurar uma relação de confiança, transparência e rigor entre o consumidor e os bancos, garantindo a protecção e defesa dos direitos do consumidor e a monitorização e fiscalização recorrente dos bancos a operar no Sistema Financeiro de Angola.

Com a publicação deste Guia, o Banco Nacional de Angola pretende contribuir para a melhoria do relacionamento dos consumidores com os bancos, fornecendo informações sobre os produtos e serviços financeiros mais comuns, os procedimentos de segurança nas operações bancárias e os seus principais direitos.

Constitui principal objectivo, a divulgação de informação crucial que deve ser do conhecimento do consumidor de modo a fomentar uma melhor compreensão dos produtos e serviços existentes, garantindo a sua contratação cuidadosa e contribuindo ao mesmo tempo para o aumento da satisfação e confiança nos bancos.

Adicionalmente, é importante referir que a informação do Guia não substitui a regulamentação em vigor e que os conteúdos transmitidos poderão ser alvo de actualização por parte do Banco Nacional de Angola de acordo com alterações relevantes no Sistema Financeiro.

Este guia reafirma o compromisso do BNA, de transparência e melhoria contínua na relação entre o consumidor e os bancos, bem como a sua missão de velar pela protecção dos seus direitos.

Boa leitura

**José Pedro de Morais Júnior**

**Governador**

GUIA_10_b_02_2016.indd 5 11/02/16 12:24

# ENQUADRAMENTO

O Guia do Consumidor, desenvolvido pelo Banco Nacional de Angola (BNA), pretende apoiar todos os consumidores bancários na gestão da sua relação com os bancos e na tomada de decisões consciente na movimentação do seu dinheiro.

Neste Guia poderá encontrar diversas informações de utilidade recorrente desde a abertura de conta, tipos de crédito, ou até a conselhos sobre como investir as suas poupanças. Neste sentido, o presente Guia encontra-se estruturado em três capítulos principais: A. A relação entre o Banco e o Consumidor Bancário; B. O Consumidor Bancário: Contas, Produtos e Serviços Bancários ; C. O Consumidor Bancário: Poupança e Investimento, pretendendo dar resposta às seguintes perguntas:

### *A* A relação entre o Banco e o Consumidor Bancário

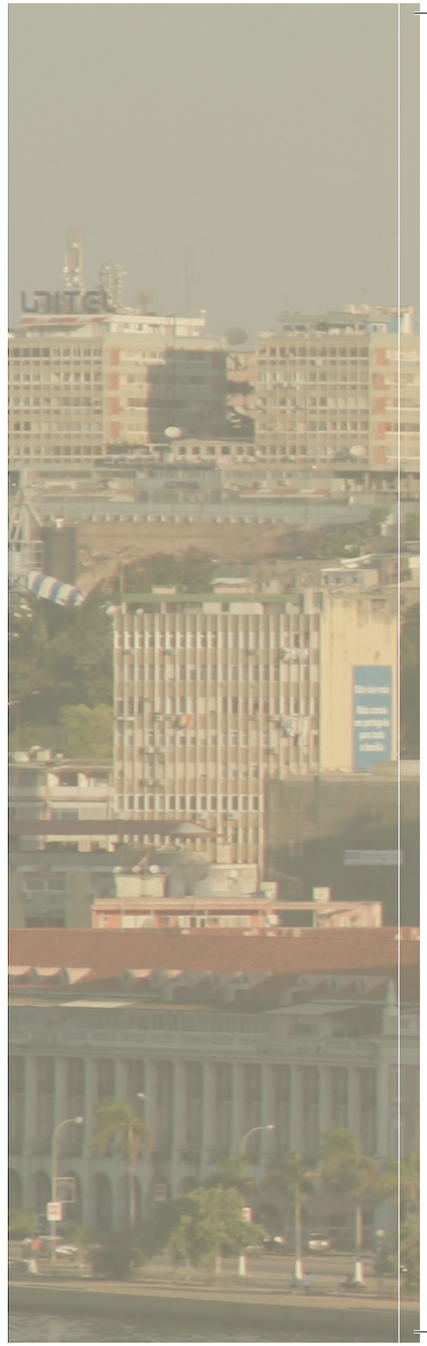
- Qual a informação a receber antes, durante e após a celebração do contrato?
- Onde posso ver as comissões, despesas e taxas de juro cobradas pelo meu banco? O que é o preçário?
- Posso reclamar directamente ao BNA e/ou ao meu Banco? Como?

### *B* O Consumidor Bancário: Contas, Produtos e Serviços Bancários

- O que preciso para abrir uma conta no banco?
- Que tipos de crédito, cartões de pagamento, depósitos, transferências e cheques bancários existem?
- O que é o débito directo?
- O que é *internet e mobile banking*?

### *C* O Consumidor Bancário: Poupança e Investimento

- Qual a diferença entre poupar e investir?
- Que tipo de produtos existem no mercado?
- Como escolher um produto para aplicar as minhas poupanças?





GUIA_10_b_02_2016.indd 6 11/02/16 12:24

***O consumidor deverá consultar o presente Guia em qualquer momento da sua relação com o banco.***



GUIA_10_b_02_2016.indd 7 11/02/16 12:24

# A

# *A relação entre o Banco e o Consumidor Bancário*

***A interacção com os bancos é uma realidade constante para a maioria das pessoas. Como tal, é importante perceber os princípios que servem de base a essa relação entre o banco e o consumidor bancário.***



GUIA_10_b_02_2016.indd 9 11/02/16 12:24

# A relação entre o Banco e o Consumidor Bancário

## 1.1 Atendimento ao consumidor

Os bancos oferecem aos seus clientes vários meios de atendimento. Existem meios de atendimento presencial e à distância e são os próprios clientes a escolher qual o meio de atendimento que melhor se adequa a si.

### *Quais os principais meios de atendimento existentes?*

#### Atendimento presencial/prioritário

**O que é?**

É um atendimento presencial por parte de um colaborador bancário a qualquer pessoa que se dirija a uma agência, quer seja ou não cliente do banco. Adicionalmente, pessoas com deficiência física e mental, com mobilidade reduzida, temporária ou definitivamente, idosos, mulheres grávidas ou em período de amamentação, e pessoas acompanhadas por crianças de colo deverão ter acesso a atendimento prioritário. Isto significa ter direito a:

- Lugar preferencial nas filas ou entrega de senha preferencial de modo a ter prioridade mediante os restantes clientes não prioritários
- Outros meios que assegurem o respeito pelo atendimento prioritário, nomeadamente caixa de atendimento própria

**Quais os principais serviços?**

- Depósito/levantamento de cheques
- Levantamentos em numerário
- Abertura e consulta de conta
- Depósitos
- Crédito
- Compra de valores mobiliários (exemplo: acções, obrigações, certificados, entre outros)
- Apresentação de reclamações
- Pedidos de esclarecimento
- Outros serviços

#### Atendimento electrónico

A maioria dos bancos permite o acesso aos seus serviços através da página de *internet*, e ainda através das caixas automáticas (Multicaixa) mediante a indicação de um conjunto de dados que garantam o acesso seguro à informação.

Este meio de atendimento tem inúmeras vantagens, tais como rapidez no serviço, maior conforto (evitando a deslocação à agência e possíveis tempos de espera) e disponibilidade 24 horas.

- Pagamentos/Transferências
- Consulta de conta
- Carregamentos de telemóvel
- Apresentação de reclamações
- Pedidos de esclarecimento
- Outros serviços



GUIA_10_b_02_2016.indd 10 11/02/16 12:24

***Se o consumidor não estiver satisfeito com o seu banco, deve apresentar uma reclamação junto do mesmo ou efectuar um pedido de esclarecimento, podendo posteriormente recorrer ao Banco Nacional de Angola (BNA) ou às suas Delegações Regionais.***

***O BNA disponibiliza as seguintes formas de atendimento: telefone, e-mail, página de internet do Portal do Consumidor, ou presencial (no horário das 08h00 às 15h00, dias úteis, através do endereço Avenida 4 de Fevereiro, nº 151 – Luanda).[1]***

[1] *Para mais informação sobre os contactos de atendimento do BNA poderá consultar a página 14 do presente Guia.*

## Atendimento telefónico

Os bancos divulgam uma linha de atendimento telefónico nas suas páginas de *internet*, agências e materiais publicitários que permite ao consumidor aceder a vários serviços.

Normalmente a linha de atendimento dos bancos está disponível 24 horas.

**Recomendação:** O consumidor deve manter consigo o número de telefone do seu banco para casos de emergência (por exemplo, roubo ou falsificação de cartões).

- Pagamentos/Transferências
- Cancelamento de cartões
- Apresentação de reclamações
- Pedidos de esclarecimento

GUIA_10_b_02_2016.indd 11 11/02/16 12:24

## 1.2 Direito à informação

A informação que os bancos fornecem ao consumidor deve ser completa, verdadeira e actual, apresentada de forma a que se consiga ler facilmente e em língua portuguesa. Esta informação deve incluir a descrição das características do produto, taxas, comissões e despesas, bem como os riscos que os mesmos apresentam.

### *Que informação devo receber do meu banco?*

Em todos os momentos da relação com os bancos, os consumidores deverão exigir esclarecimentos e informação por parte dos bancos. Para uma tomada de decisão consciente, o consumidor deverá procurar esclarecer todas as suas questões antes e no momento de celebração de um contrato com o banco relativo a qualquer produto ou serviço financeiro, bem como depois.

#### Antes da celebração do contrato

O banco deve informar o consumidor de forma clara e completa sobre as principais características do produto/serviço antes da celebração do contrato.

Deste modo o consumidor pode comparar opções de diferentes bancos e tomar uma decisão informada.

#### No momento da celebração do contrato

No momento de assinatura do contrato o banco deve entregar ao consumidor a minuta do contrato, que deverá incluir a informação disponibilizada antes da assinatura do contrato e as condições gerais aplicáveis.

#### Depois da celebração do contrato

Ao longo da validade do contrato, o banco deve fornecer periodicamente ao consumidor um extracto da sua conta gratuitamente. Este extracto contém informação sobre os movimentos da conta ou da evolução do empréstimo, caso aplicável.

***O consumidor tem direito a consultar as condições gerais de todos os produtos e serviços comercializados pelos bancos através dos contratos e outra documentação entregue pelo banco.***



GUIA_10_b_02_2016.indd 12 11/02/16 12:24

***O consumidor poderá consultar as despesas, comissões e taxas de juro cobradas pelos bancos através do preçário. O preçário deverá estar sempre acessível para o consumidor.***

## *Onde posso obter informação sobre comissões, despesas e taxas de juro?*

O preçário de cada banco deverá fornecer a informação, sempre actualizada, que permita ao consumidor comparar os preços, comissões, taxas e despesas nos diferentes bancos. Desta forma, o consumidor poderá escolher o produto ou serviço que melhor se adequa a si e com mais vantagens.

O preçário é composto por duas tabelas:

**1. Tabela de Comissões e Despesas**
Contém os valores máximos de todas as comissões e o valor das principais despesas em vigor para os produtos e serviços financeiros vendidos pelos bancos.

**2. Tabela de Taxas de Juro**
Disponibiliza informação sobre as taxas representativas praticadas pelos bancos nas operações mais habituais. Contém ainda informação complementar sobre a forma de cálculo dos juros e os critérios de arredondamento das mesmas.

## Onde posso encontrar o preçário?

Segundo a legislação em vigor, os bancos são obrigados a disponibilizar o preçário (ambas as tabelas de comissões e despesas e taxas de juro) nas agências e na sua página de *internet*, podendo o consumidor solicitar sempre a consulta do preçário.

GUIA_10_b_02_2016.indd 13 11/02/16 12:24

***O consumidor pode sempre reclamar directamente ao Banco e/ou BNA através de um conjunto de canais de comunicação, conforme abaixo indicados.***

## 1.3 Direito a reclamar

O consumidor tem o direito de apresentar uma reclamação junto do banco em questão e/ou directamente ao Banco Nacional de Angola (BNA), de forma gratuita, sempre que ocorra uma quebra na relação entre consumidor e o banco.

### *O consumidor pode sempre reclamar ao Banco e/ou BNA? Como?*

**Sim**. Sempre que o consumidor esteja insatisfeito com o seu banco, poderá apresentar, em primeiro lugar, um pedido de esclarecimento e/ou uma reclamação junto do seu banco. Caso o consumidor continue insatisfeito, poderá então recorrer ao Banco Nacional de Angola (BNA) para os mesmos efeitos, recorrendo aos contactos abaixo indicados.

### Como posso reclamar junto do banco?

1. **Sistema de registo de reclamações na agência.** Este sistema é obrigatório e pode ser apresentado em modo electrónico ou em forma de livro. Independentemente da forma, o consumidor deve levar consigo uma cópia da reclamação original.
2. **Página de *internet*.** A maioria dos bancos disponibiliza um formulário de reclamação na *internet*.
3. ***E-mail***. A generalidade dos bancos disponibiliza um endereço de *e-mail* como via de apresentação de reclamações. O endereço de e-mail pode estar disponível nas agências, materiais publicitários, na página de *internet* do banco, entre outros.
4. **Telefone**. Os bancos, regra geral, fornecem uma linha telefónica como via de apresentação de reclamações. Este número pode estar afixado nas agências, materiais publicitários, na página de *internet* do banco, entre outros.

### Como posso reclamar ao BNA?

1. **Presencialmente.** O consumidor pode dirigir-se ao balcão do BNA ou às Delegações Regionais, nos dias úteis, das 8h00 às 15h00.
2. **Carta.** Através do endereço (sede): Avenida 4 de Fevereiro, nº 151 – Luanda, Angola, Caixa postal 1243, remetendo a carta ao Departamento de Supervisão Comportamental
3. **Página da *internet*[1].** O BNA possui um formulário de reclamação no Portal do Consumidor.
4. ***E-mail***. Através do endereço: atendimento.reclamacoes@bna.ao.
5. **Telefone (sede).** Através do número 222 679244.

[1] Endereço electrónico do formulário de reclamação:
http://www.consumidorbancario.bna.ao/Reclamacoes/EnviarReclamacao.aspx?idc=10169&idsc=10170&idl=1



GUIA_10_b_02_2016.indd 14 11/02/16 12:24

## Como fazer uma reclamação?

A reclamação deve reflectir exactamente os factos/eventos que já passaram e deve ser preenchida de forma clara e completa. Quando preencher uma reclamação deverá:

- Identificar o banco reclamado, inclusivamente a agência, se aplicável
- Fornecer os seus dados pessoais (nome, morada, contactos)
- Explicar de forma clara os factos que estão na origem da reclamação, bem como a data em que ocorreram
- Se possível, dar uma cópia de eventuais documentos que suportem a reclamação
- Solicitar uma cópia da reclamação

## Qual a intervenção do BNA nas reclamações?

Na apreciação de reclamações, o BNA verifica o cumprimento das normas que regem a actividade dos bancos.

Se forem identificadas situações irregulares, o BNA apela à boa fé do banco, exigindo a correcção das irregularidades e aplicando multas como forma de penalização por faltas graves.

No entanto, nas situações em que o consumidor tenha sofrido danos, a reparação pode ser exigida junto dos tribunais ou através do recurso a meios de resolução extrajudicial de litígios.



GUIA_10_b_02_2016.indd 15 11/02/16 12:24

GUIA_10_b_02_2016.indd 16 11/02/16 12:24

# *O Consumidor Bancário: Contas, Produtos e Serviços Bancários*

***Poucos sectores de actividade têm uma presença tão forte na vida dos consumidores como o sector bancário. A maioria das actividades diárias passa pelos bancos, tais como pagamento de salários, compras, depósitos, levantamentos, entre outros.***



GUIA_10_b_02_2016.indd 17 11/02/16 12:24

## 2.1 Abertura e encerramento de conta

Abrir uma conta consiste num contrato entre o banco e o consumidor, dentro das disposições legais em vigor, celebrado pela livre decisão de ambos. Tanto os residentes como os não residentes, incluindo os menores de idade representados pelos pais ou tutores, podem abrir uma conta junto de um banco.

### *Para abrir uma conta, o que preciso de fazer?*

#### O que devo fazer antes de abrir uma conta?

- Obter informação acerca das características de diferentes contas comercializadas pelos bancos e comparar as respectivas condições.
- Comparar as informações obtidas ao nível de:
  - Encargos associados à conta (exemplo: as comissões de manutenção)
  - Encargos associados à realização de operações de pagamento (exemplo: transferências)
  - Facilidades de descoberto e respectivos custos
- Ler calmamente o contrato antes de assinar o mesmo, tendo especial atenção às condições de encerramento de conta.

#### Qual a informação a dar ao banco para abrir uma conta?

- Nome completo e assinatura
- Data de nascimento
- Nacionalidade
- Morada completa da residência
- Profissão e entidade patronal
- Documento de identificação
- Natureza e montante de rendimento

***Recomendações:***

- *Ao preencher um contrato, não deixe nenhum campo em branco.*
- *Caso existam campos que não sejam preenchidos deverá inutilizá-los, efectuando um risco sobre os mesmos.*
- *Não assine nenhum contrato ou documento em branco.*



GUIA_10_b_02_2016.indd 18 11/02/16 12:24

## Preciso de entregar comprovativos?

**Sim.** Para comprovar os dados pessoais, os cidadãos nacionais e residentes em território nacional deverão fornecer uma cópia do bilhete de identidade e os cidadãos não residentes, o passaporte emitido por autoridade pública competente, válido, e do qual conste a fotografia e assinatura do respectivo titular.

A "morada completa" e a "profissão e entidade patronal" devem ser comprovadas através de quaisquer documentos que os bancos considerem suficientes. De salientar que os consumidores que não tenham uma profissão ou se encontrem desempregados poderão abrir uma conta.

## O banco pede um depósito inicial para abrir a conta, é legal?

**Sim, à excepção das contas-ordenado.** Nestes casos, dado que o salário é obrigatoriamente depositado nessa conta, não existe depósito inicial.

## Os menores de 18 anos podem abrir e movimentar contas?

**Sim.** Contudo, as contas só podem ser abertas pelos representantes legais dos menores, os pais ou os tutores, ou por entidades com legitimidade para efectuar essa abertura.

Existem, no entanto, dois tipos de situações em que os menores de idade igual ou superior a 16 anos podem solicitar a abertura de uma conta em seu nome e movimentar a mesma:

- Menores emancipados pelo casamento
- Menores com emprego ao abrigo de um contrato de trabalho regularmente celebrado

## Não posso ou não sei assinar, ainda assim posso abrir uma conta?

**Sim, desde que não esteja considerado incapacitado juridicamente.** Para abrir a conta precisa de apresentar o documento de identificação com a impressão digital no espaço destinado à assinatura. No entanto, o titular que não sabe assinar o seu nome, não pode movimentar a conta de depósito através de cheques.



GUIA_10_b_02_2016.indd 19 11/02/16 12:24

## *Quero encerrar a minha conta, como posso fazê-lo?*

### Quais os requisitos para o encerramento da conta pelo seu titular?

- Efectuar uma comunicação por escrito da intenção assinada pelo(s) titular(es) ou representante(s)
- Estabelecer um prazo necessário à rescisão do contrato
- Devolver os módulos de cheques e outros meios de pagamento, ou apresentar por escrito a sua efectiva inutilização
- Possuir dinheiro suficiente na conta para pagar eventuais compromissos com o banco consagrados, por exemplo, no contrato ou no preçário em vigor

***Importante!***

*A abertura de conta não obriga os bancos a conceder crédito. Todavia, alguns bancos comercializam contas de depósito (exemplo: contas-ordenado) que possibilitam aos titulares aceder a crédito, geralmente de montantes reduzidos e a curto-prazo, sob determinadas condições.*



GUIA_10_b_02_2016.indd 20 11/02/16 12:24

## 2.2 Produtos e serviços bancários: produtos de crédito

A concessão de crédito é o acto pelo qual um banco coloca dinheiro à disposição de uma pessoa singular (o indivíduo comum) ou colectiva (empresas), ficando esta responsável por fazer a devolução na data acordada no contrato, com um valor extra que diz respeito ao cálculo da taxa de juro sobre o valor dispensado.

### *Que tipos de crédito existem?*

Os bancos do sistema financeiro angolano disponibilizam ao consumidor diversas modalidades de crédito, com diferentes custos, comissões e outros encargos associados, a saber:

#### Crédito à habitação

No crédito à habitação, o banco disponibiliza um montante para a compra de uma habitação. Este tipo de produto de crédito deve ser escolhido de forma a ser possível obter uma prestação mensal adequada ao tipo de rendimento, tendo em conta a amortização e juros do empréstimo.

#### Crédito ao consumo

É destinado ao financiamento de equipamentos domésticos, educação, saúde e outras finalidades não relacionadas com a actividade profissional do consumidor.

#### Crédito automóvel

Neste caso, o banco disponibiliza dinheiro para a compra de veículos. Este tipo de crédito inclui a modalidade de crédito locação financeira (*leasing).* A locação financeira é um contrato através do qual o banco que se dedica à exploração de locação financeira (locadora) adquire um bem escolhido pelo cliente (locatário) para o alugar a este por um prazo determinado.

#### Microcrédito

É um crédito de montante reduzido concedido a pessoas cujos rendimentos habituais não permitem um crédito normal. São pequenas ajudas monetárias a quem precisa de uma oportunidade para iniciar uma actividade com potencial para se transformar em negócios capazes de gerar rendimentos suficientes e permitir o pagamento da dívida.

#### Cartões de crédito

O cartão de crédito é um tipo de cartão bancário utilizado para pagamentos ou adiantamentos de dinheiro. Este tipo de crédito está normalmente associado a um período de crédito gratuito após o qual o crédito vence juros a taxas geralmente mais elevadas do que nas outras modalidades de crédito.



GUIA_10_b_02_2016.indd 21 11/02/16 12:24

**Recomendações:**

- *Solicitar informação completa e clara sobre o crédito pretendido, nomeadamente montante do crédito, período do empréstimo, taxas e comissões, prémio do seguro, anuidades, impostos, etc.*

A contratação de um crédito pressupõe a celebração de um contrato de crédito que, dada a sua importância origina um conjunto de direitos e deveres para o consumidor:

## *Quais os meus direitos no âmbito de um contrato de crédito?*

### Quais são os meus direitos?

- Receber informação actual, em linguagem clara, objectiva e que não deixe dúvidas, de forma visível, completa e verdadeira.
- Obter contratos de crédito que contenham toda a informação necessária e estejam redigidos de forma clara e precisa.
- Receber um exemplar do contrato antes de assinar o mesmo.
- Ser informado sobre o preçário.
- Receber auxílio por parte do banco para compreender o preçário.
- Ser informado sobre todas as condições do crédito. Exemplo: valor de taxas, abrir uma conta de depósito à ordem, entre outros.
- Receber esclarecimento de dúvidas por parte do banco.

## *E quais os meus deveres?*

### Quais são os meus deveres?

- Partilhar informação verdadeira e completa sobre a situação patrimonial, rendimentos e outros créditos já existentes.
- Avaliar o impacto do valor mensal no orçamento familiar, tendo em consideração os encargos com outros compromissos financeiros e as despesas fixas.
- Ler com atenção as informações que são prestadas pelo banco, em especial o plano financeiro do crédito.
- Analisar com atenção o custo de outras opções de crédito, comparar e escolher a que melhor se adequa às necessidades.
- Solicitar o contrato e lê-lo com atenção.
- Colocar ao banco todas as dúvidas e questões antes de assinar o contrato.



GUIA_10_b_02_2016.indd 22 11/02/16 12:24

## 2.2 Produtos e serviços bancários: cartões de pagamento

O cartão é um instrumento de pagamento emitido pelos bancos e normalmente apresentado sob a forma de cartão de plástico, que possibilita ao seu utilizador a realização de operações, tais como pagamentos e levantamentos de numerário.

### *Que tipos de cartões existem?*

No sistema financeiro angolano existem três tipologias de cartões comercializados pelos Bancos:

1

### Cartão pré-pago

É um cartão emitido em Kwanzas e, por opção do emissor (banco), pode ou não ser passível de ser recarregado. O cartão não tem que estar associado a uma conta de depósito à ordem e é utilizado para pagamentos desde que tenha saldo disponível.

2

### Cartão de débito

Está associado a uma conta de depósito à ordem aberta junto do emissor (banco) e permite ao seu titular realizar transacções financeiras, como por exemplo, pagamentos e levantamentos de numerário, através da utilização do saldo disponível na respectiva conta.

Por exemplo, o cartão Multicaixa é o cartão angolano de utilização exclusiva na rede Multicaixa e emitido pelos bancos membros deste subsistema. Podem ser emitidos cartões Multicaixa de débito ou pré-pagos.

3

### Cartão de crédito

Está associado a uma conta-cartão em Kwanzas e permite aceder ao crédito concedido pelo emissor (banco), nomeadamente para a realização de pagamentos e levantamentos de numerário (denominados *cash advance*). Este tipo de cartões está ainda associado a uma marca internacional como, por exemplo, VISA ou Mastercard.



GUIA_10_b_02_2016.indd 23 11/02/16 12:24

## Quais as vantagens da utilização do cartão?

1. A comodidade, dado que existe uma rede alargada de pontos de aceitação (Multicaixa).

2. A segurança, pois é sempre necessário um código secreto apenas conhecido pelo utilizador.

3. O cartão permite ainda efectuar operações como:

    - Pagamento de qualquer serviço
    - Levantamento de numerários
    - Consulta de saldo
    - Transferências bancárias
    - Recargas telefónicas

## Posso ter mais do que um cartão na mesma conta?

**Sim.** Podem ser emitidos vários cartões associados à mesma conta, nomeadamente de crédito e de débito. Os pedidos de cartões deverão ser aprovados pelos bancos mediante as regras comerciais em vigor.

## Um cartão pode ter mais do que uma marca?

**Sim.** Um cartão pode ter a marca nacional Multicaixa e, ao mesmo tempo, uma marca internacional (MasterCard, Visa ou outra que venha a ser emitida em Angola).



GUIA_10_b_02_2016.indd 24 11/02/16 12:24

## 2.2 Produtos e serviços bancários: depósitos bancários

Um depósito bancário é um contrato pelo qual uma pessoa ou entidade (depositante) confia dinheiro a um banco (depositário). O banco tem o direito de dispor do dinheiro que é depositado para os seus negócios e garante que o depositante tem acesso, com ou sem juro, no prazo definido no contrato.

### *Que tipos de depósitos existem?*

Os depósitos bancários distinguem-se consoante a modalidade de movimentação dos fundos, destacando-se os seguintes:

**1 Depósitos à ordem**

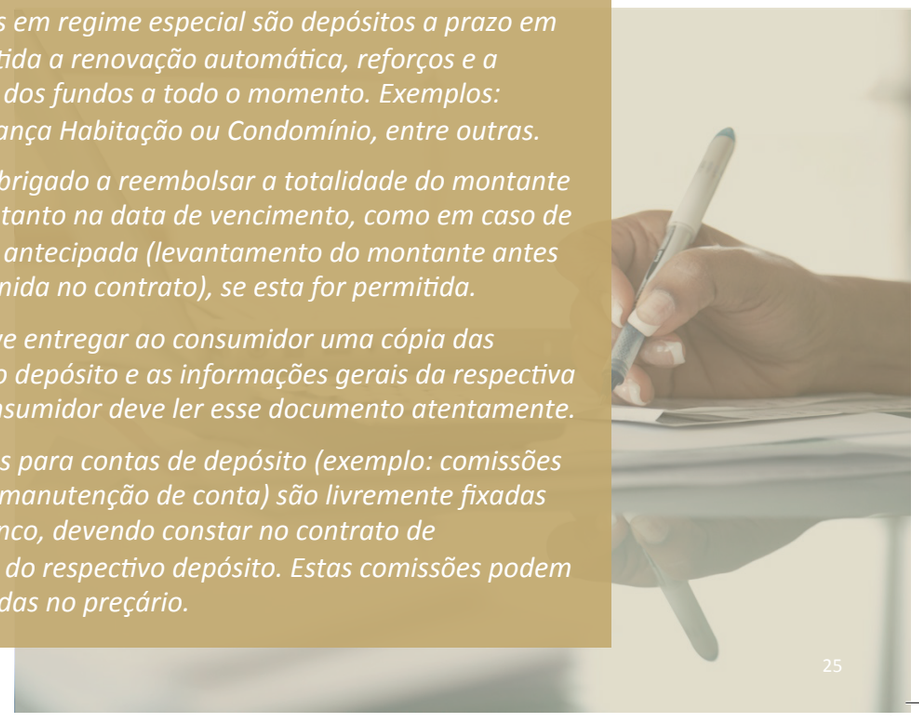
É o tipo de depósito associado à abertura de conta e permite a movimentação dos fundos depositados a qualquer momento.

**2 Depósitos a prazo**

É estipulado um termo para o seu reembolso, só podendo ser restituído no fim do prazo estipulado.

### *Outras informações*

- *Os depósitos em regime especial são depósitos a prazo em que é permitida a renovação automática, reforços e a mobilização dos fundos a todo o momento. Exemplos: Conta-Poupança Habitação ou Condomínio, entre outras.*
- *O banco é obrigado a reembolsar a totalidade do montante depositado, tanto na data de vencimento, como em caso de mobilização antecipada (levantamento do montante antes da data definida no contrato), se esta for permitida.*
- *O banco deve entregar ao consumidor uma cópia das condições do depósito e as informações gerais da respectiva conta. O consumidor deve ler esse documento atentamente.*
- *As comissões para contas de depósito (exemplo: comissões de gestão e manutenção de conta) são livremente fixadas por cada banco, devendo constar no contrato de constituição do respectivo depósito. Estas comissões podem ser consultadas no preçário.*





GUIA_10_b_02_2016.indd 25 11/02/16 12:24

## 2.2 Produtos e serviços bancários: transferências bancárias

Uma ordem de transferência bancária é uma ordem dada por um consumidor (ordenante) ao seu banco para movimentar fundos a débito de uma conta de depósito de que ele é titular e a crédito de uma outra conta (beneficiário), no mesmo ou noutro banco.

### *Que tipos de transferências existem?*

As transferências bancárias podem ser de dois tipos:

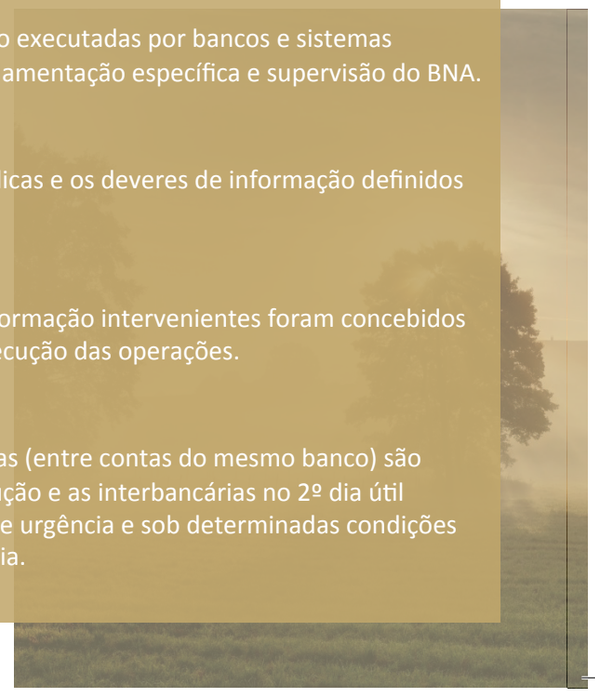
**Transferências intrabancárias,** quando a transferência é feita entre contas do mesmo banco.

**Transferências interbancárias via STC (Sistema de Transferências a Crédito),** quando a transferência é feita entre contas de bancos diferentes. Estas transferências podem ser:

- **Internas,** quando a transferência ocorre entre bancos localizados em Angola
- **Transfronteiras,** quando a transferência entre bancos localizados em diferentes países

### Vantagens das transferências bancárias:

- **Fiabilidade**
  As transferências bancárias são executadas por bancos e sistemas interbancários, sujeitos a regulamentação específica e supervisão do BNA.
- **Transparência**
  As regras e condições são públicas e os deveres de informação definidos pelo BNA.
- **Segurança**
  Os processos e sistemas de informação intervenientes foram concebidos para garantir segurança na execução das operações.
- **Rapidez**
  As transferências intrabancárias (entre contas do mesmo banco) são creditadas no dia da sua execução e as interbancárias no 2º dia útil seguinte, podendo em casos de urgência e sob determinadas condições ser concretizadas no próprio dia.





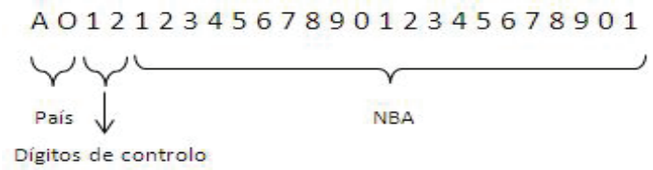
GUIA_10_b_02_2016.indd 26 11/02/16 12:24

## O que é o NBA?

O Número Bancário Angolano (NBA) é definido como o número de conta bancária domiciliada no banco integrante do Sistema Financeiro de Angola. É composto por 21 dígitos, sendo os 4 primeiros o código do banco no qual a conta está domiciliada, seguidos do código do balcão ou agência (4 dígitos, que poderão ser zeros se o banco não utilizar esta referência), do número de conta (11 dígitos) e de dois dígitos de controlo.

## O que é o IBAN?

O IBAN é o Número Internacional de Conta Bancária, que define uma estrutura única para identificação e validação de números de contas, num contexto internacional. Para números de contas do Sistema Financeiro angolano, o IBAN tem um comprimento fixo de 25 caracteres alfanumérico com a seguinte estrutura:




## Se eu realizar uma transferência, quando é que o banco irá efectuar a mesma? Em que prazos?

- **Em caso de transferências intrabancárias, em moeda nacional ou estrangeira,** as instituições financeiras bancárias devem executar as instruções de transferência no dia em que as mesmas são validadas.

- **Em caso de transferências interbancárias, as instituições financeiras bancárias devem respeitar os seguintes prazos:**

  - Se a transferência for feita até às 11h00 de um dia útil ou após as 15h00 do dia útil anterior, a instituição financeira bancária deverá executar a ordem na sessão de compensação do STC que liquida no próprio dia

  - Se a transferência for feita entre as 11h00 e as 15h00 de um dia útil, a instituição financeira bancária deverá executar a ordem na sessão de compensação imediata do STC que liquida no dia útil seguinte



GUIA_10_b_02_2016.indd 27 11/02/16 12:24

## 2.2 Produtos e serviços bancários: débito directo

Os débitos directos permitem efectuar pagamentos periódicos através de uma autorização de débito. Este serviço é frequentemente utilizado no pagamento de despesas regulares, como é o caso da água, da luz, do gás, entre outros. Contudo, também é possível utilizar o débito directo para efectuar pagamentos que ocorram apenas uma vez.

### *Definição, regras e procedimentos de adesão ao débito directo*

O débito directo é um serviço que permite realizar pagamentos periódicos ou pontuais por débito automático da conta de depósito à ordem, mediante uma única autorização dada pelo cliente.

### O que é que eu tenho de fazer para ter o serviço activo?

Para poder fazer pagamentos por débito directo, é necessário:

1. Conceder uma autorização ao banco, para que possam ser ordenados débitos directos na conta indicada. A autorização de cobrança por débito directo é, geralmente, atribuída para um período ilimitado e pode ser cancelada pelo cliente

2. Acordar com o credor (por exemplo, o fornecedor de água) a utilização desta modalidade de pagamento

***Recomendações:***

- *As autorizações de débito devem ser sempre assinadas pelo cliente e entregues em formato papel directamente ao banco.*
- *O cliente deve pedir a rectificação de uma cobrança por débito directo, se esta não foi autorizada ou foi incorrectamente executada.*



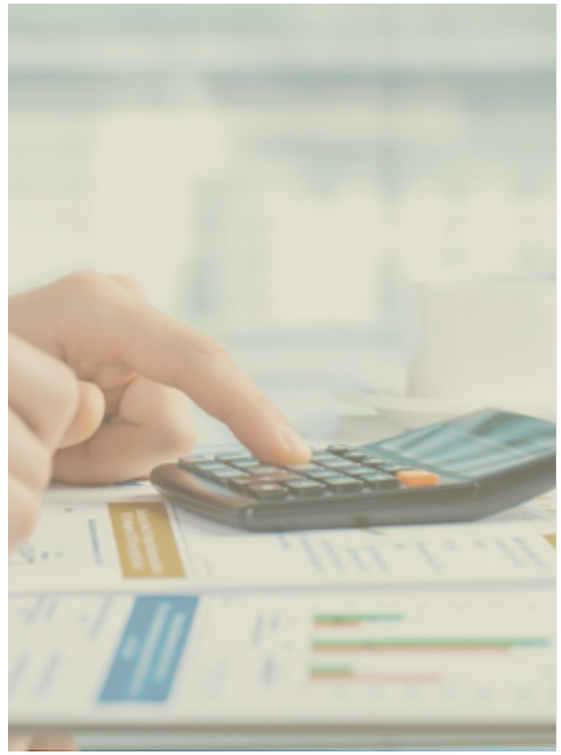
GUIA_10_b_02_2016.indd 28 11/02/16 12:24

## Eu posso ser obrigado a efectuar os meus pagamentos por débito directo?

Não. O devedor não é obrigado a efectuar pagamentos através de débito directo, nem pode igualmente impor esta forma de cobrança ao credor. Ambas as partes têm de estar de acordo relativamente à utilização desta forma de pagamento.

## Quando é que o débito é feito na minha conta?

Os débitos directos devem ser cobrados na data acordada entre o titular da conta (o devedor) e o beneficiário do débito (o credor).





GUIA_10_b_02_2016.indd 29 11/02/16 12:24

## 2.2 Produtos e serviços bancários: cheques bancários

Os cheques bancários correspondem a uma ordem de pagamento dada pelo sacador (titular da conta) ao sacado (banco), para que este pague ao beneficiário (o próprio sacador ou a um terceiro) determinada quantia. O cheque também pode ser um título de crédito, ou seja, um documento representativo de um crédito que alguém tem sobre outra pessoa.

### *Que tipos de cheques existem?*

1. **Quanto à identificação do beneficiário**, o cheque pode ser:
   - **Nominativo**, quando é indicado o nome do beneficiário
   - **Ao portador,** quando o beneficiário não é especificado
2. **Relativamente ao endosso,** o cheque pode ser:
   - **Endossável,** quando o cheque é à ordem. Neste caso, o beneficiário pode transmitir o cheque a terceira pessoa
   - **Não endossável,** quando o cheque é não à ordem. Neste caso o cheque só pode ser pago à pessoa indicada como beneficiária
3. **Cheque bancário,** quando o cheque emitido pelo próprio banco, sobre uma conta deste banco a favor de um terceiro. O cheque bancário é obrigatoriamente nominativo
4. **Cheque visado** é o cheque em que o sacado, a pedido do sacador, garante a existência de provisão



GUIA_10_b_02_2016.indd 30 11/02/16 12:24

## Quanto tempo demora desde que eu deposito um cheque até poder ter acesso aos fundos correspondentes?

- **Quando o cheque normalizado depositado for do mesmo banco do beneficiário**, o seu valor deve ser disponibilizado no mesmo dia, desde que a conta sacada disponha de fundos necessários para a cobertura do cheque.

- **Quando o cheque normalizado, for de um banco diferente do banco depositário,** o seu valor deve ser disponibilizado ao beneficiário até ao final do dia correspondente ao término do respectivo prazo de devolução, desde que a conta sacada disponha de fundos necessários para a cobertura do cheque.

## Como devo preencher um cheque?

O preenchimento do cheque está facilitado pelo facto deste instrumento de pagamento estar normalizado e, por isso, obedece a regras uniformes em termos de forma e elementos constitutivos.

Contudo, é importante referir que um cheque apenas se encontra correcta e completamente preenchido se o emitente preencher a seguinte informação nos campos apropriados do formulário:

- Valor numérico
- Valor por extenso
- Local de emissão
- Data de emissão
- Beneficiário do cheque, caso o cheque seja nominativo
- Assinatura



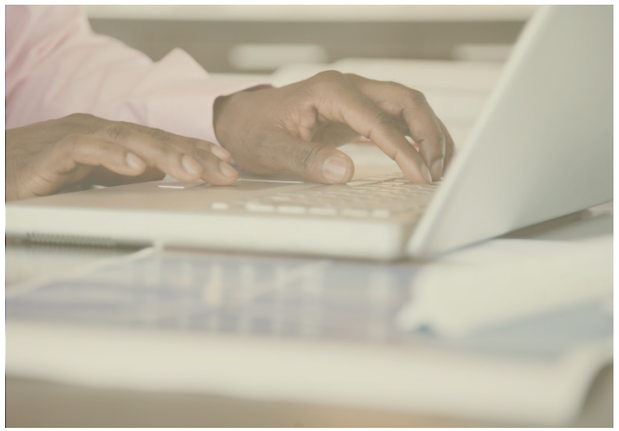
GUIA_10_b_02_2016.indd 31 11/02/16 12:24

## 2.2 Produtos e serviços bancários: *internet e mobile banking*

O *internet banking* e o *mobile banking* permitem o acesso constante, através da *internet*, a serviços que usualmente têm de ser efectuados numa agência ou num Multicaixa, sem ser necessário a deslocação da pessoa até um desses pontos de contacto.

### *O que é o internet banking?*

- O ***Internet banking*** é um canal de acesso a serviços bancários que permite ao consumidor efectuar operações bancárias remotamente através da *internet*, sem necessidade de se deslocar aos balcões e sem restrições de horário de atendimento.
- Está disponível 7 dias por semana, 24 horas por dia.
- Exemplo de operações: consulta de movimentos de conta e pagamentos, entre outros.



### *O que é o mobile banking?*

- O ***Mobile banking***, ou Banca Móvel, é um canal de acesso a serviços bancários em forte crescimento em todo o mundo e permite ao consumidor realizar operações bancárias através do telemóvel.
- Está disponível 7 dias por semana, 24 horas por dia.
- Exemplo de operações: consultar o saldo, movimentos de conta, ordenar operações, entre outros.

### Vantagens do *internet e mobile banking*:

- Comodidade para o consumidor dado que este não tem de se deslocar ao banco para realizar certas operações do dia-a-dia.
- Menor custo para os bancos que prestam esses serviços.



GUIA_10_b_02_2016.indd 32 11/02/16 12:24

## 2.3 Prevenir a fraude: cartões bancários

### *Algumas questões sobre a utilização de cartões*

### Código pessoal secreto. O que é? Como devo utilizar?

O código pessoal secreto (PIN) permite a identificação do titular do cartão nas transacções com o cartão. O código é pessoal e intransmissível, devendo por isso ser guardado em local seguro, diferente do local onde usualmente guarda o seu cartão.

O código secreto pode ser alterado em qualquer Caixa Automático Multicaixa.

### O que fazer em caso de extravio, roubo ou furto do cartão?

- O titular do cartão deve contactar imediatamente o banco emissor do seu cartão, ou a Linha de Apoio Multicaixa através do número 222 641 840/49.
- Ao contactar o banco, deve indicar qual a situação concreta e fornecer o número da conta associada ao cartão.

### *Importante!*

- ***Posso pedir ajuda a terceiros para utilizar o Multicaixa?***

  ***Não**. É importante que mantenha a confidencialidade e segurança dos seus dados no Multicaixa. Porém, se tiver alguma dificuldade ou questão, solicite o apoio de um profissional bancário.*

### O que fazer se errar o código pessoal secreto?

- O consumidor pode errar na indicação do seu PIN **até 2 vezes** seguidas. Se errar 1 vez num Multicaixa e de seguida, sem ter realizado qualquer outra operação com sucesso, errar num outro Multicaixa ou num TPA, equivale a 2 erros seguidos.
- Se a 3ª vez consecutiva de erro ocorrer num Multicaixa, o terminal deverá reter o cartão. Neste caso, deverá contactar imediatamente o banco emissor do seu cartão.
- Se a 3ª vez consecutiva de erro ocorrer num TPA, o cartão ficará inoperacional, não permitindo a realização de qualquer operação em qualquer terminal. Neste caso e tal como no caso anterior, deverá contactar imediatamente o banco emissor do seu cartão.

### *Recomendações:*

- *Nunca partilhe o seu PIN nem escreva o PIN no próprio cartão, nem em qualquer outro lugar junto do mesmo.*
- *Ao escolher o seu PIN, nunca utilize os números que correspondem ao dia, mês e ano de nascimento pois são dados facilmente identificáveis por terceiros.*



GUIA_10_b_02_2016.indd 33 11/02/16 12:24

## *Boas práticas na utilização de cartões bancários*

### Utilização em Caixas Automáticas

- Ao utilizar cartões em caixas automáticas, **garanta a privacidade** adequada ao marcar o seu código secreto (PIN), protegendo a marcação do mesmo do olhar de terceiros
- Verificar que o **terminal Multicaixa está em perfeitas condições** e não apresenta quaisquer indícios de que tenha sido vandalizado, alterado ou modificado
- Certificar que a **ranhura de acesso ao cartão apresenta o seu aspecto normal** e permite a entrada do cartão sem dificuldade
- **Não peça ajuda a desconhecidos** para efectuar levantamentos, pagamentos ou quaisquer transacções
- **Se fizer um levantamento e o dinheiro que sair do Multicaixa for diferente do que pediu**, reclame junto do banco, apresentando o talão da operação. Em alternativa, deverá identificar o local, data e hora (aproximada) da operação em causa
- **Se o cartão for capturado num Multicaixa sem razão aparente**, contacte de imediato o seu banco a fim de averiguar quais as razões que motivaram a captura e saber se o mesmo cartão será devolvido, ou se será necessário solicitar um novo cartão

### Utilização em Terminais de Pagamento Automático (TPA)

- **Nunca perca de vista o cartão** e certifique-se de que a leitura do mesmo é efectuada num único equipamento
- Depois de confirmar o valor e digitar o PIN, **não permita que repitam a operação sem que o terminal apresente uma mensagem de que a primeira tentativa foi anulada** ou mal sucedida
- **Certifique-se de que o cartão devolvido** é efectivamente aquele que entregou
- **Exija sempre um comprovativo** da operação realizada
- **Se detectar algo de suspeito no equipamento** onde é passado o cartão, não efectue o pagamento automático



GUIA_10_b_02_2016.indd 34 11/02/16 12:24

## 2.3 Prevenir a fraude: débito directo

### *Boas práticas na utilização de débitos directos*

### Na utilização de débitos directos é importante:

- Verificar se todas as autorizações de débito estão de acordo com o que foi acordado
- Verificar se os valores cobrados correspondem aos valores correctos
- Definir uma data-limite, a partir da qual não será possível a realização de determinada cobrança por débito directo
- Transmitir ao banco que determinada cobrança por débito directo na sua conta só pode ser realizada por referência a um período específico
- Limitar o montante máximo da cobrança



GUIA_10_b_02_2016.indd 35 11/02/16 12:24

## 2.3 Prevenir a fraude: cheques bancários

### *Boas práticas na utilização de cheques bancários*

### Na utilização de cheques bancário é importante:

- Em caso de furto, roubo ou extravio de cheques, denuncie imediatamente a situação ao seu banco. Nos casos de roubo ou furto deve também comunicar às autoridades policiais
- As despesas de registo e de controlo do cancelamento ou da revogação dos cheques roubados, furtados ou extraviados são de responsabilidade do consumidor titular dos cheques, que terá como garantia do banco o não recebimento/cancelamento desses cheques
- Exija e tome nota da identificação do emitente do cheque, no caso de se tratar de um desconhecido
- Verifique a regularidade de preenchimento do cheque, designadamente se existem emendas ou rasuras
- Apresente o cheque a pagamento durante o prazo de apresentação
- Se não tiver confiança no emitente do cheque, prefira os meios de pagamento electrónicos como é o caso dos cartões bancários, das transferências bancárias
- Se decidir receber cheques para pagamento, exija e anote a identificação e o contacto do emitente e solicite que os cheques sejam passados “não à ordem”. Deste modo, os mesmos não poderão ser pagos a outra pessoa, caso sejam roubados ou furtados
- Se receber um cheque para pagamento de mercadoria que tem de entregar ao emitente, não entregue a mercadoria antes da boa cobrança do cheque
- Guarde os cheques recebidos em lugar seguro



GUIA_10_b_02_2016.indd 36 11/02/16 12:24

## 2.3 Prevenir a fraude: *internet e mobile banking*

### *Boas práticas na utilização de internet e mobile banking*

### Utilização do *internet* e *mobile banking*

- Tenha o seu computador protegido por um *software* antivírus actualizado
- Se não estiver a utilizar o seu computador nunca aceda aos serviços do banco clicando em links, escreva sempre o respectivo endereço
- Não utilize computadores públicos para aceder aos serviços de *internet banking*
- Periodicamente, limpe os ficheiros temporários do seu computador bem como a informação privada criada pelo navegador de *internet*
- Não execute programas obtidos pela *Internet* ou recebidos por correio electrónico não-solicitado
- Não disponibilize informação pessoal, palavras-passe, números de contas bancárias e outras informações sensíveis via correio electrónico, telefone ou mensagem escrita
- No caso de receber mensagens de correio electrónico de origem duvidosa ou desconhecida, nunca accione as hiperligações indicadas nem execute acções que lhe forem solicitadas
- Não divulgue dados pessoais e dados respeitantes às informações bancárias a entidades não conhecidas
- Esteja especialmente atento a "ofertas" que prometem elevadas rentabilidades e dinheiro fácil (a carta da Nigéria, entre outros). Nunca disponibilize dados pessoais sensíveis
- Altere com regularidade o seu código secreto ou a palavra-chave de acesso
- Não defina como palavra-chave nomes ou datas. Utilize conjuntos de caracteres que não correspondam a palavras reais e caracteres especiais sempre que possível (!, $, ?, &)
- Quando pretender concluir a sessão de *internet banking* não se limite a fechar a janela, mas adopte os processos de sair/*logout* especificados na página do serviço
- Valide que a sessão de *internet banking* é segura: O endereço deve estar precedido de https://, alguns motores de busca alteram a cor da janela do url quando a sessão é segura



GUIA_10_b_02_2016.indd 37 11/02/16 12:24

GUIA_10_b_02_2016.indd 38 11/02/16 12:24

# *O Consumidor Bancário: Poupança e Investimento*

***O mais importante não é o quanto se ganha, mas o quanto se guarda e investe. Ao poupar, o consumidor está a economizar algum dinheiro do seu rendimento pessoal no final do mês. Ao investir, o consumidor está a colocar o dinheiro que sobrou, ou que foi poupado, num produto financeiro bancário.***



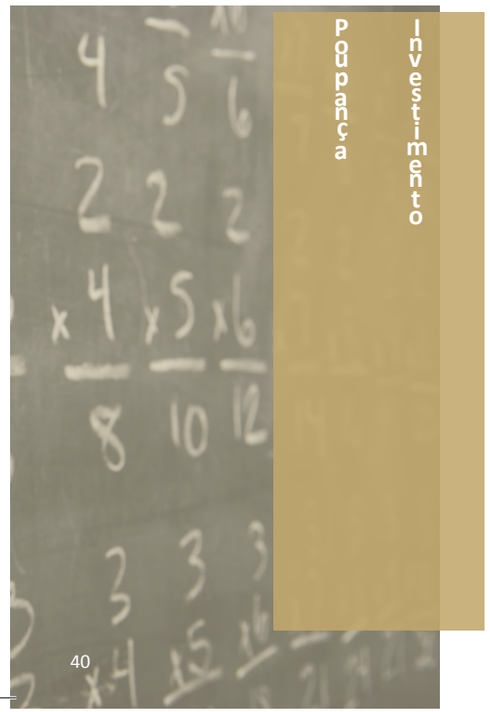
GUIA_10_b_02_2016.indd 39 11/02/16 12:24

# C O Consumidor Bancário: Poupança e Investimento

## 3.1 Diferença entre poupar e investir

### Qual a diferença entre poupança e investimento?

Poupar e investir têm diferentes significados e níveis de riscos distintos, porém ambos pretendem aumentar o dinheiro guardado pelos consumidores. É importante pensar em poupar ou investir, tendo em conta os objectivos pessoais ou familiares, tais como a educação dos filhos ou a compra de uma casa.




| O que é? | Poupança | Investimento |
|---|---|---|
| | **Poupar implica economizar, ou seja, fazer um esforço para guardar algum dinheiro do seu rendimento pessoal no final do mês para utilização futura o que quer dizer cobrir necessidades ou emergências de curto prazo.** | **Investir significa pegar no dinheiro que sobrou, ou que foi poupado, e aplicá-lo num produto financeiro bancário para termos mais recursos para realização dos nossos desejos no futuro – é crescimento a longo prazo.** |
| | Ao fazermos uma poupança, estamos a colocar o nosso dinheiro em segurança e podemos facilmente utilizá-lo em caso de necessidade no futuro. | O consumidor quando efectua um investimento está a aplicar uma parte do rendimento que guardou em produtos financeiros que possam gerar retorno, visando ao aumento da capacidade financeira. |
| | Os produtos relacionados com a poupança regra geral têm um menor risco para o consumidor e, por isso, também têm uma rentabilidade menor em relação a uma aplicação financeira. | Os produtos relacionados com o investimento possuem diferentes tipos de risco para o consumidor bancário e que deverão ser considerados. |



GUIA_10_b_02_2016.indd 40 11/02/16 12:24

**Importante!**

- *O risco deverá ser ponderado, em especial o risco de perda do capital em determinados produtos.*
- *É importante diversificar o investimento. Quanto mais diversidade, menor é o risco.*
- *Deve ser feita uma análise detalhada das taxas de juro e possíveis evoluções de modo a prever possíveis resultados dos investimentos.*

## *Quais os produtos existentes no SFA?*

Os bancos dispõem de um conjunto de produtos para distribuir os seus rendimentos, com características diferentes, quer quanto ao grau de complexidade, quer quanto à rentabilidade (o ganho) e aos níveis de risco.

## Produtos disponibilizados pelos Bancos

**Depósitos a prazo**

Os depósitos a prazo são aplicações sem risco e cujo retorno está directamente associado ao cumprimento pelo cliente do prazo e condições acordadas, sendo que quanto maior for a duração do depósito maior será a sua rentabilidade. Exemplos: depósitos para menores e universitários.

**Conta poupança habitação**

É uma conta destinada exclusivamente à acumulação de poupança para realizar a aquisição da sua casa própria ou para efectuar obras de melhoria.

**Fundo de pensões**

Um fundo de pensões é um património autónomo, que se destina a financiar um ou vários planos de pensões para garantir rendimentos na fase de reforma.

**Título do Banco Central (TBC)**

Emitido pelo BNA, este produto financeiro em moeda nacional é um investimento de elevada segurança. Os títulos são vendidos a desconto, sendo que na data de vencimento o investidor recebe o capital e os juros.

**Bilhetes do Tesouro (BT)**

São activos financeiros de curto prazo emitidos em moeda nacional pelo Tesouro Nacional que possuem elevada segurança. Os títulos são vendidos a desconto, sendo que na data de vencimento o investidor recebe o capital e os juros.

**Obrigações do Tesouro (OT)**

Emitidas pelo Tesouro Nacional com prazo superior a dois anos, pagamentos semestrais de juros de cupão e resgate pelo valor nominal, são activos financeiros de médio-longo prazo.

**Fundos de investimento**

Permite aos pequenos investidores acederem aos mercados financeiros em condições que normalmente só estariam ao alcance de profissionais qualificados. Têm um risco acrescido face a alguns instrumentos tradicionais.



GUIA_10_b_02_2016.indd 41 11/02/16 12:24

## *Como escolher um produto para aplicar as minhas poupanças?*

Quando se aplica o dinheiro num produto financeiro pretende-se aumentar, ao final de um determinado período, o montante inicialmente concedido. Porém, existem inúmeros produtos no mercado e, apesar do banco ser responsável por adequar os produtos comercializados aos perfis dos clientes, é importante que cada cliente procure estar informado sobre todos os riscos, taxas e prazos para tomar uma decisão em consciência.

### O que ter em atenção?

1. Analisar qual é o melhor produto a escolher
2. Definir os objectivos para a quantia a aplicar (exemplo: compra de uma casa, viajar, poupar para a reforma)
3. Prestar atenção a toda a informação fornecida
4. Conhecer as características dos produtos e os riscos associados
5. Solicitar todos os esclarecimentos necessários
6. Pedir apoio, caso necessário, e escolher os produtos que sejam adequados ao perfil individual de cada um

***Importante!***

- ***Quanto maior o lucro, maior o risco!***



GUIA_10_b_02_2016.indd 42 11/02/16 12:24

### *Que informação devo solicitar ao banco?*

- *Taxas, despesas e comissões associadas ao contrato.*
- *Possibilidade de mobilização antecipada do montante depositado e condições associadas.*
- *Tipos de garantias e seguros exigidos no contrato.*

## *Quais as minhas responsabilidades junto do banco?*

### Quais são os meus direitos?

- Receber informação actual, em linguagem clara, objectiva e que não deixe dúvidas, de forma visível, completa e verdadeira.
- Obter informações completas dos produtos de poupança e/ou investimentos redigidas de forma clara e precisa.
- Ser informado sobre todas as condições do produto, tais como, valor de taxas, garantias exigidas, entre outros.
- Determinar o montante a aplicar, o objectivo e tempo (exemplo: compra de uma casa, viajar, poupar para a reforma).
- Conhecer as características dos produtos escolhidos e avaliar previamente os seus riscos.
- Acompanhar o comportamento das aplicações ao longo do tempo e compará-lo com as alternativas disponíveis no mercado.

### Quais são os meus deveres?

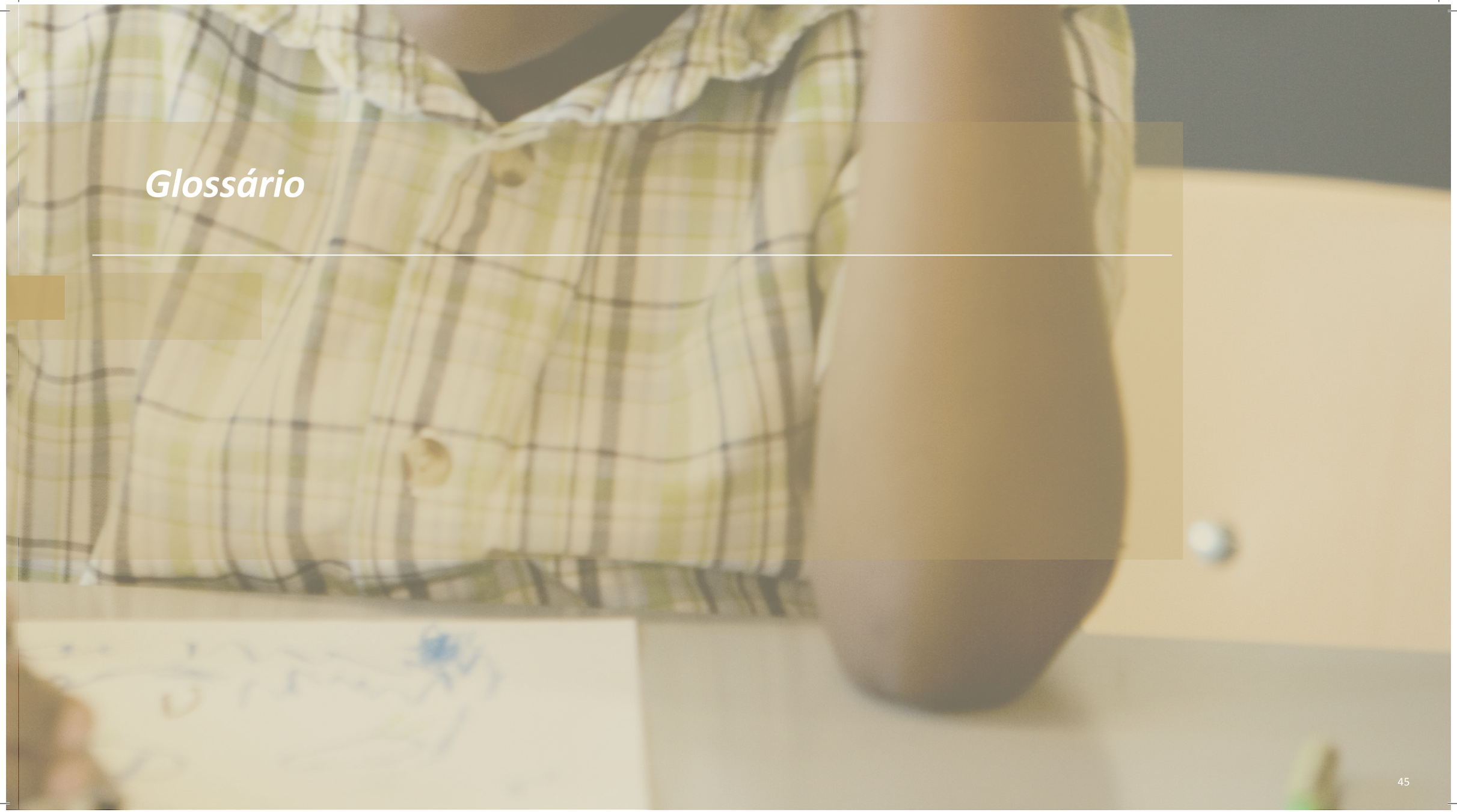
- Partilhar informação verdadeira e completa sobre a situação patrimonial, rendimentos, entre outros.
- Avaliar o impacto no orçamento familiar do valor a aplicar, tendo em consideração os encargos com outros compromissos financeiros e as despesas fixas.
- Ler com atenção as informações que são prestadas pelo banco.
- Analisar outras opções de produtos de poupança e/ou investimento existentes no mercado.
- Solicitar e analisar com atenção o contrato/ informação dos produtos.
- Colocar ao banco todas as dúvidas e questões antes de seleccionar os produtos.



GUIA_10_b_02_2016.indd 43 11/02/16 12:24

GUIA_10_b_02_2016.indd 44 11/02/16 12:24

# *Glossário*





GUIA_10_b_02_2016.indd 45 11/02/16 12:25

# D Glossário

| | |
|---|---|
| **Agência** | Estabelecimento no país de instituição financeira bancária ou instituição financeira não bancária com sede em Angola, que seja desprovida de personalidade jurídica e que efectue directamente ou, no todo ou em parte, operações inerentes à actividade da empresa ou estabelecimento suplementar da sucursal no País, de instituição financeira não bancária com sede no estrangeiro |
| **Banco** | Instituição cuja actividade consiste na realização de operações financeiras e na prestação de serviços financeiros, dos quais os mais comuns são a concessão de crédito e a captação de depósitos do público |
| **Caixa automática** | Equipamento electromecânico que permite aos utilizadores autorizados, normalmente usando cartões de plástico que o mesmo pode validar, efectuar levantamentos de numerário das suas contas bancárias e/ou aceder a outros serviços |
| **Cartão Multicaixa** | Emitido pelos bancos membros do sistema e aceite em todos os terminais da rede Multicaixa |
| **Cartão Multimarca** | Cartão de plástico que agrega cartões lógicos de duas marcas diferentes. O mesmo que cartão *cobadged* |
| **Cartão de pagamento (cartão)** | Instrumento de pagamento, apresentado sob a forma de cartão de plástico ou outro dispositivo de pagamento ou código, que é fornecido por uma instituição financeira emissora (o emissor), para possibilitar ao seu utilizador a realização de transacções financeiras, nomeadamente pagamentos e/ou levantamentos de numerário, nos terminais onde o mesmo seja aceite |
| **Comissões** | São as prestações pecuniárias exigíveis aos clientes pelas Instituições Financeiras bancárias como retribuição dos serviços por elas prestados, ou subcontratados a terceiros, no âmbito das suas actividades |
| **Contrato** | É a convenção pela qual duas ou mais pessoas constituem, regulam, modificam ou extinguem relações jurídicas, regulando assim, juridicamente os seus interesses |
| **Despesas** | Outras importâncias suportadas pelo banco perante terceiro, e repercutíveis no cliente, nomeadamente os pagamentos a conservatórias, cartórios, notários ou que tenham natureza fiscal |
| **Emissor** | Instituição financeira que emite cartões |



GUIA_10_b_02_2016.indd 46 11/02/16 12:25

| | |
|---|---|
| **Encargo financeiro** | Os encargos financeiros são além das despesas de juros, todas as despesas incrementais que se originaram de outro tipo de operações bancárias |
| **Imposto** | Prestação obrigatória em dinheiro, sem contrapartida imediata, sobre o rendimento das pessoas singulares e colectivas, exercida pelo estado, visando a cobertura de um conjunto de despesas e interesse geral e nacional |
| **Inflacção** | Taxa de crescimento do nível geral dos preços de um país ou região |
| **Instituição financeira bancária** | É o banco, empresa cuja actividade principal consiste em receber do público depósitos ou outros fundos reembolsáveis, a fim de os aplicar por conta própria, mediante a concessão de crédito |
| **Instrumento de pagamento** | Documento físico ou registo electrónico, padronizado para o utilizador transferir fundos ou pagar a um beneficiário |
| **Investimentos financeiros** | Aplicações de capital, de carácter permanente, em imóveis, activos de capital, empréstimos a empresas do grupo e associadas, títulos, entre outros |
| **Juro** | É a remuneração cobrada pelo empréstimo de natureza monetária. É expresso como um percentual sobre o valor emprestado (taxa de juro) |
| **Plano financeiro** | Quadro de amortizações que apresenta o total de encargos do empréstimo, desagregados, nomeadamente, nas seguintes componentes: valor da prestação (amortização de capital e juros), seguros e comissões, detalhando em especial o primeiro ano de vida do empréstimo |
| **Subsistema de Transferências a Crédito (STC)** | Subsistema da Câmara de Compensação Automatizada de Angola, que assegura a compensação interbancária de transferências electrónicas a crédito. |
| **Taxa anual de encargos efectiva global (TAEG)** | Taxa de custo total efectivo do crédito, incluindo os juros, comissões, impostos, taxas, tarifas, seguros, além das demais despesas cobradas ao consumidor ligadas directamente à utilização do crédito |
| **Terminal de pagamento automático (TPA)** | Equipamento electromecânico que permite aos utilizadores autorizados, normalmente usando cartões de plástico que o mesmo pode validar, efectuar pagamentos em locais físicos de venda de bens ou de prestação de serviços; permitindo igualmente a realização de outros serviços como consultas dos saldos das contas associadas ao cartão utilizado |



GUIA_10_b_02_2016.indd 47 11/02/16 12:25

BANCO NACIONAL DE ANGOLA

**Guia do Consumidor Bancário. Edição n.º 1**

Um guia de suporte à relação entre consumidores e bancos

Janeiro de 2016

**Banco Nacional de Angola**
Av. 4 de Fevereiro nº 151 - Luanda - Angola
Caixa Postal 1243
Tel.: (+244) 222 679200
**www.bna.ao**

GUIA_10_b_02_2016.indd 48 11/02/16 12:25