

GUIA DO PROFISSIONAL BANCÁRIO

Um guia de suporte aos profissionais bancários no seu relacionamento com os clientes e consumidores bancários

Janeiro de 2016



BANCO NACIONAL DE ANGOLA

Guia do Profissional 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 Profissional 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



●

ÍNDICE

Este guia pretende suportar o profissional bancário na promoção de uma relação de confiança entre o consumidor bancário e o banco, sustentada em princípios éticos, e na prestação de informação honesta e clara.

CAPÍTULOS DO GUIA DO PROFISSIONAL BANCÁRIO:

01.	
Ética e dever de segredo	08
02.	
A relação entre o profissional e o consumidor bancário	16
03.	
Portfólio do banco: contas, produtos e serviços bancários	28
04.	
Glossário	66





0.

ENQUADRAMENTO

O Guia do Profissional Bancário, desenvolvido pelo Banco Nacional de Angola (BNA), pretende apoiar todos os profissionais bancários, em especial aqueles que prestam serviços de *front-office* no território angolano, na promoção de uma relação responsável entre o banco e os consumidores bancários, sustentada por elevados padrões de ética e transparência de informação.

Os bancos devem operar tendo por base políticas e padrões de conduta consistentes com as disposições legais vigentes no Sistema Financeiro Angolano (SFA). Esse padrão de conduta deve ser claramente compreendido e convictamente seguido pelos profissionais bancários. Para alcançar este objectivo, o presente Guia irá proporcionar uma compilação dos princípios e das regras a seguir pelos profissionais bancários, bem como disponibilizar conceitos úteis e informações específicas do sistema financeiro.

O presente Guia encontra-se estruturado nos seguintes 4 capítulos:

1.

ÉTICA E DEVER DE SEGREDO

- Quais os princípios orientadores da ética?
- O que é o dever de segredo?
- Como gerir conflitos de interesses?

2.

A RELAÇÃO ENTRE O PROFISSIONAL E O CONSUMIDOR BANCÁRIO

- Quais as práticas comerciais que o profissional deve adoptar?
- Que tipos de atendimento existem?

3.

PORTFÓLIO DO BANCO: CONTAS, PRODUTOS E SERVIÇOS BANCÁRIOS

- Que tipos de produtos e serviços financeiros existem no sistema?
- Qual a informação que devo fornecer ao consumidor?

4.

GLOSSÁRIO

- Sistematização dos principais conceitos específicos do sistema financeiro

O profissional bancário deverá consultar o presente Guia em qualquer momento da sua relação com o consumidor.

Mensagens-chave da conduta geral dos profissionais bancários:

#01

ÉTICA. Evitar a adopção de condutas que coloquem em causa a imagem e os princípios de ética. A actuação dos profissionais bancários deve ser honesta, independente, isenta e não atender a interesses pessoais.

#02

COMPLIANCE. Actuar em conformidade com a legislação vigente e garantir a segurança e a confidencialidade dos dados pessoais dos consumidores.

#03

RESPEITO PELO CONSUMIDOR. Criar e manter relações benéficas e mútuas a longo prazo com os consumidores, bem como desenvolver e promover um clima de confiança, transparência e proactividade comercial.

#04

COMERCIALIZAÇÃO RESPONSÁVEL DE PRODUTOS/SERVIÇOS. Orientar o consumidor na avaliação dos produtos e serviços adequados às suas necessidades, concedendo, por exemplo, crédito de forma responsável e consciente.

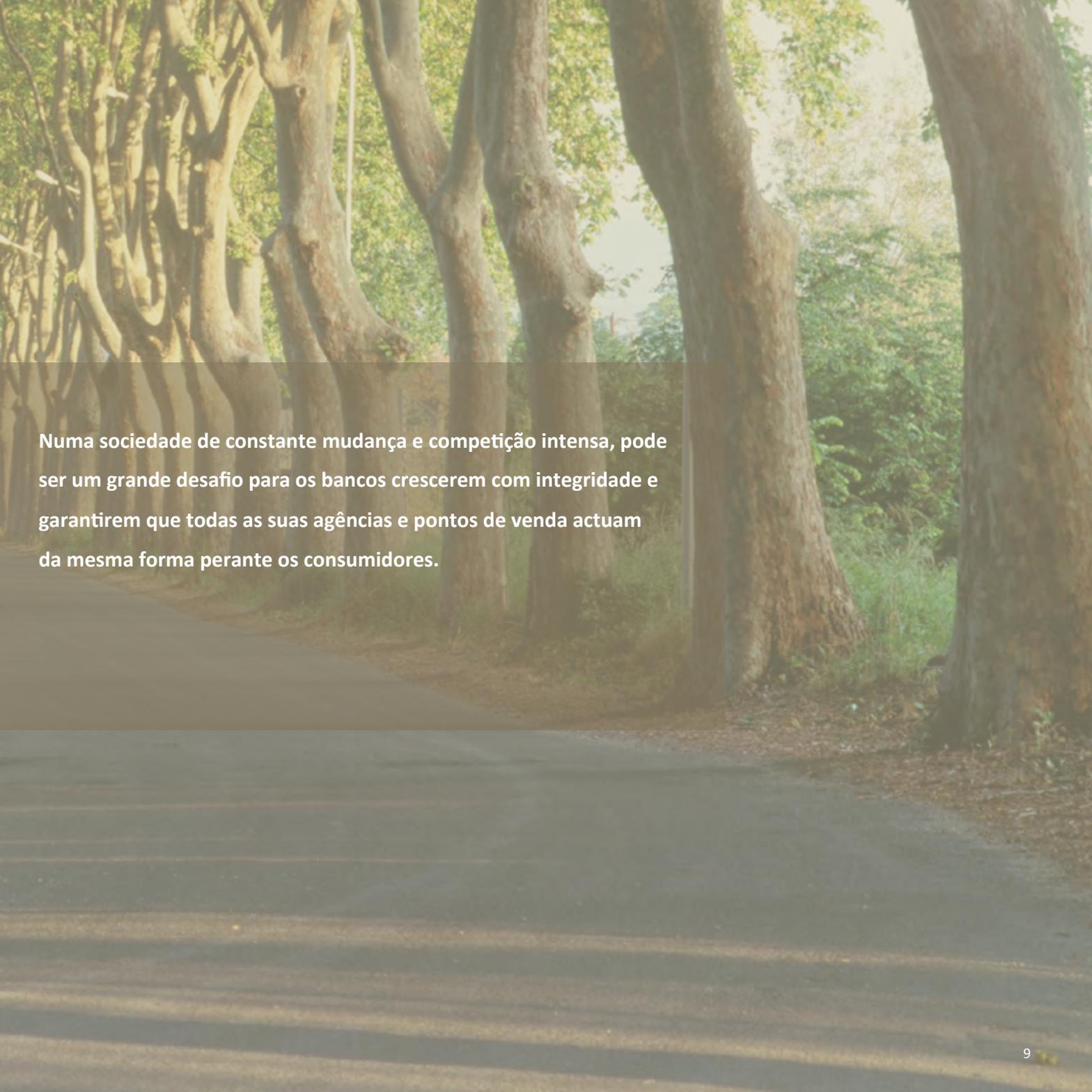
#05

COMUNICAÇÃO EFICIENTE. Fornecer informações de forma precisa, adequada, clara e oportuna, adoptando uma linguagem simples que permita ao consumidor tomar decisões conscientes e informadas.



1.

ÉTICA E DEVER DE SEGREDO



Numa sociedade de constante mudança e competição intensa, pode ser um grande desafio para os bancos crescerem com integridade e garantirem que todas as suas agências e pontos de venda actuam da mesma forma perante os consumidores.



1.

ÉTICA E DEVER DE SEGREDO

1.1 Ética

A actividade bancária estimula o crescimento económico e social das sociedades e é baseada na existência de confiança mútua entre os profissionais e os consumidores bancários. Nesse sentido, torna-se essencial que todos os profissionais bancários adotem uma conduta baseada em boas práticas, tendo sempre por base o respeito por todas as pessoas em seu redor, quer sejam colegas de trabalho, consumidores ou a comunidade em geral.

? *Quais os princípios orientadores da ética?*

A ética é um conjunto de valores morais e princípios que norteiam a conduta humana na sociedade. A ética serve para que haja um equilíbrio e bom funcionamento social e, embora não possa ser confundida com as leis, a ética está relacionada com o sentimento de justiça social. Existe um conjunto de princípios éticos que deverão ser seguidos pelos profissionais bancários e que deverão constar no código de conduta/ética dos bancos, sendo de destacar:

1 **Identidade, respeito e honestidade**

Todos os profissionais, independentemente do seu cargo, deverão promover em todas as fases de comercialização de produtos/serviços, relações baseadas no respeito e honestidade com todas as partes interessadas (consumidores, colegas, accionistas, entre outros), assegurando a confiança depositada no banco e protegendo a sua credibilidade, marca e reputação no sistema financeiro.

2 **Interdependência e responsabilidade**

Os profissionais bancários devem operar de acordo com as leis aplicáveis e o código de conduta do respectivo banco, devendo:

- Cumprir os padrões profissionais de conduta perante os consumidores
- Evitar situações que possam comprometer a reputação do banco ou de colegas
- Recusar qualquer tipo de discriminação, assédio, desrespeito, exploração e preconceito
- Adotar uma conduta social e ambientalmente responsável, disseminando práticas de sustentabilidade em todas as suas atitudes



Enquadramento Legal

Os bancos reflectem os seus princípios e normas deontológicas através do Código de Conduta, cujas orientações constam na Lei n.º 12/2015, Lei de Bases das Instituições Financeiras e do Aviso n.º 01/2013 sobre Governança Corporativa.

Também o Aviso n.º 05/2012 sobre a Protecção do Consumidor dispõe de normas de conduta que o banco deve adoptar nas suas relações com os consumidores.

3

Boa fé

Com vista a obter uma actuação mais transparente e responsável, os profissionais devem:

- Agir com transparência e assumir responsabilidade por todos os actos e decisões
- Agir de boa-fé, contribuindo assim para um aumento do grau de confiança que os consumidores bancários têm no banco e que os próprios colegas de trabalho e equipa de gestão possuem em cada profissional

4

Excelência

Os profissionais bancários deverão procurar elevar a qualidade do trabalho realizado com vista a impactar positivamente a sociedade e o banco. Adicionalmente, o princípio de “Excelência” traduz-se no modo em como são honrados os compromissos, dando indícios de carácter e humanidade.

5

Não concorrência

Todos os profissionais deverão priorizar o exercício das suas funções no banco, se tal estiver assim estipulado, e não poderão prestar serviços profissionais a empresas concorrentes, remunerados ou não, independentemente da relação em que se baseiem.

6

Atendimento e postura

Todos os profissionais bancários devem agir com educação, nomeadamente:

- Deter sempre a identificação do profissional bancário em local visível
- Atender com respeito, simpatia e cordialidade às solicitações efectuadas, devendo responder sempre de forma correcta
- Moderar a voz e nunca se dirigir em tom alterado aos consumidores e colegas
- Evitar a utilização de palavras ou gestos agressivos
- Atender o telefone de serviço, identificando-se e cumprimentando o interlocutor
- Evitar a utilização do telemóvel em horário de trabalho, especialmente na presença de consumidores
- Utilizar vestuário adequado ao ambiente corporativo, adoptando roupas discretas/sóbrias

7

Interacção no ambiente de trabalho

Os profissionais bancários devem estar permanentemente disponíveis para o diálogo e interacção com os consumidores bancários e colegas, nomeadamente respeitar a liberdade de escolha, ouvir abertamente sugestões, críticas e dúvidas e buscar respondê-las com profissionalismo e agilidade.

8

Execução de tarefas

Todos os profissionais bancários devem agir de forma a:

- Não efectuar operações em contas, sem que lhes tenha sido solicitado por escrito pelo(s) titular(es) da conta ou por indicação das autoridades competentes
- Não cobrar aos consumidores, nem aos colegas, qualquer tipo de prestação patrimonial, ou atribuições de natureza diversa de que resultem benefícios próprios pela realização do seu trabalho
- Comunicar de imediato aos seus superiores sempre que esteja na iminência de um conflito, ou haja o justo receio do surgimento de um conflito de interesses
- Não movimentar contas indevidamente nem violar os saldos disponíveis, ou os limites de crédito autorizados
- Manter segredo das informações sobre os consumidores, não comentando informação confidencial, sendo que em caso de dúvida deverá contactar a sua chefia
- Não praticar actos que configurem concorrência desleal para com o banco
- Adquirir os conhecimentos e competências necessários no âmbito da sua actividade, através de formação contínua sobre produtos e serviços financeiros

Teste de ética

Não tem a certeza sobre qual a atitude certa perante um dilema ético? Reflecta sobre estas questões:

1. É legal?
2. Respeita as políticas do banco?
3. Protege os valores e interesses do banco?
4. Seria aprovado pelos meus superiores/ chefia?
5. É uma atitude correcta?

Se a resposta a alguma destas questões for negativa, não faça.

Em caso de dúvida sobre como agir, pergunte sempre à sua chefia.



Enquadramento Legal

O Dever de Segredo Profissional encontra-se previsto na Lei n.º 12/2015 – Lei de Bases das Instituições Financeiras, reiterando que o mesmo prevalece após o termo das funções ou serviços.

1.2 Dever de Segredo

As informações, conhecimentos, tecnologia e sistemas que são usados e circulam internamente no banco são da propriedade do mesmo, não podendo ser usados para fins particulares nem partilhados com terceiros.

O que é o dever de segredo?

É uma obrigação dos bancos e dos seus profissionais manterem segredo das informações prestadas pelos consumidores e de todos os negócios que estes mantenham, mantiveram ou virão a criar com o banco, abrangendo os seus nomes, as suas contas, saldos e respectivos movimentos, bem como demais operações bancárias.



Podem existir quebras do dever de segredo?

Não, excepto em determinadas situações previstas na Lei das Bases das Instituições Financeiras, nomeadamente:

- Mediante autorização do titular de conta, transmitida por escrito ao banco
- Solicitação de entidades competentes, no âmbito das suas atribuições:
 - Banco Nacional de Angola
 - Organismo de Supervisão do Mercado de Valores Mobiliários
 - Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros
 - Para instrução de processos mediante despacho de Juiz de Direito ou de Magistrado do Ministério Público



Quais as sanções?

Nos termos do artigo n.º 209 do Código Penal, a violação do dever de segredo é punível com pena de prisão até seis meses e multa.



Quem está abrangido pelo dever de segredo?

- Membros da administração ou de fiscalização dos bancos
- Profissionais dos bancos
- Mandatários e comissário
- Outras pessoas que prestem serviços ao banco a título permanente ou ocasional (e.g. advogados, manutenção de equipamentos)



As exceções ao Dever de Segredo encontram-se dispostas no artigo 77º da Lei n.º 12/2015



Enquadramento Legal

As situações que envolvem conflitos de interesses encontram-se previstas na Lei n.º 12/2015, Lei de Bases das Instituições Financeiras.

1.3 Gestão de conflitos de interesses

No decurso da prestação de serviços financeiros, os profissionais bancários devem evitar qualquer situação susceptível de originar, directa ou indirectamente, conflitos de interesses.

? O que são conflitos de interesse?

- Um conflito de interesses surge sempre que uma das partes envolvidas num processo de avaliação possua interesses ou conhecimentos próprios sobre o objecto da avaliação, que não partilhe com as outras partes, e dos quais se possa servir para retirar benefícios indevidos para si ou para terceiros.

? Que tipo de situações são susceptíveis de gerar conflitos de interesse?

- Sempre que o profissional bancário, o seu agregado familiar ou qualquer pessoa em relação de parentesco:
 - Esteja em posição de obter um ganho ou de evitar uma perda financeira
 - Tenha interesse no resultado do serviço que seja contrário ao interesse manifestado pelo consumidor
 - Receba de outrem um benefício em relação ao serviço prestado, sob a forma de dinheiro, bens ou serviços, que não o relativo às comissões ou remunerações acordadas para a prestação do serviço contratado
- Quando um colega de trabalho solicita a aprovação de condições especiais precisamente por se tratar de um colega, à excepção dos regimes especiais/bonificados formalmente definidos no banco

? Quais as situações puníveis por Lei?

- Intervir na apreciação e decisão de operações em que sejam, directa ou indirectamente, interessados os próprios, seus cônjuges, parentes ou afins em 1º grau, ou sociedades ou outras pessoas colectivas que uns ou outros, directa ou indirectamente, dominem
- Conceder crédito aos membros dos órgãos de administração ou fiscalização ou equiparados, a sociedades ou outros entes colectivos por eles directa ou indirectamente dominados

? O que fazer?

No caso de conflitos de interesse, o profissional bancário deve dar conhecimento da situação à chefia.

2.

A RELAÇÃO ENTRE O PROFISSIONAL 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 constituem a base da relação entre o banco e o consumidor bancário.

2.

A RELAÇÃO ENTRE O PROFISSIONAL E O CONSUMIDOR BANCÁRIO

No capítulo anterior, o presente Guia incidiu na prestação de informação sobre os princípios basilares de ética pelos quais todos os profissionais se devem reger na gestão da relação entre o banco e o consumidor bem como a importância e âmbito do dever de segredo e da gestão de conflitos de interesses.

Nesta sequência, importa apresentar as práticas comerciais abusivas e prejudiciais que os profissionais bancários não deverão adoptar na comercialização de produtos/ serviços financeiros devido ao seu impacto negativo na estabilidade da situação financeira de cada consumidor e consequentemente na confiança e sustentabilidade do Sistema Financeiro Angolano.

2.1 Práticas comerciais abusivas

? *Quais as práticas comerciais a não adoptar pelo profissional?*

- > **PRESSÃO EMOCIONAL.** Transmitir ao consumidor que o facto de não comprar determinado produto ou serviço irá ter consequências negativas, como por exemplo colocar em perigo o emprego do profissional bancário
- > **PRÉMIOS.** Transmitir a impressão de que o consumidor irá ganhar algum tipo de prémio ou usufruir de condições especiais ou vantagens quando tais condições não existem
- > **VENDA CRUZADA.** Condicionar a subscrição de um produto ou serviço mediante a compra de outro produto ou serviço
- > **PUBLICIDADE ENGANOSA.** Publicitar produtos ou serviços com condições que não correspondem à realidade
- > **FORNECIMENTO NÃO SOLICITADO.** Prevaler-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para conseguir vender produtos ou serviços
- > **RECUSA DE ATENDIMENTO.** Negar atendimento a determinado consumidor sem razão aparente ou em detrimento de outro
- > **INFORMAÇÕES FALSAS.** Não omitir nem cobrar taxas, comissões e/ou despesas que não estejam previstas no Preçário
- > **RECLAMAÇÕES.** Cobrar qualquer custo ou encargo aos consumidores pelo facto de estes apresentarem uma reclamação

O consumidor tem o direito de reclamar junto do banco e, como tal, é extremamente importante que os profissionais bancários possuam capacidade e conhecimento para guiar o consumidor pelo processo de reclamação bem como lidar com situações de conflito.

2.2 Gestão de reclamações e de situações de conflito

Decorrente da prática comercial, ou seja, da venda de produtos/ serviços ao consumidor podem surgir situações de conflito. Como tal, é importante que o profissional bancário saiba como proceder perante estas situações que poderão quebrar a confiança depositada no banco.

Como deve o profissional bancário reagir perante uma situação de reclamação ou conflito?

- Manter a calma, escutar atentamente tudo o que o consumidor tem para dizer e tomar notas. Deixar o consumidor falar e não se precipitar na resposta
- Demonstrar total disponibilidade e simpatia (ter atenção à comunicação não verbal, tal como gestos e olhares)
- Tentar, sempre que possível, que o consumidor esteja sentado, pois irá ficar naturalmente mais calmo
- Falar num tom de voz baixo e pausado
- Demonstrar empatia, colocando-se no lugar do consumidor
- Reformular o que o consumidor disse, não minimizando as suas queixas
- Caso tenha havido uma falha por parte do banco, é importante admitir o erro, pedir desculpa e explicar com clareza e objectividade o que sucedeu, evitando justificar-se excessivamente. Por fim, deve naturalmente corrigir o erro se possível e solicitar a presença da chefia se necessário
- Informar como, quem e de que modo irá ser solucionado o problema. Caso não seja possível resolver o assunto de imediato, garantir ao consumidor que o tema irá ser tratado com profissionalismo e celeridade
- Dar possibilidade ao cliente de formalizar por escrito a reclamação e concluir com amabilidade, agradecendo
- Não cobrar qualquer tipo de custo pelo facto de o consumidor estar a apresentar uma reclamação, pois o direito de reclamar é um direito decorrente da Constituição da República de Angola



Enquadramento Legal

O Aviso n.º 05/2012 – Protecção do Consumidor define os procedimentos que o banco deve adoptar para atender às reclamações.

? Qual a informação a pedir ao consumidor no momento da reclamação por escrito?

A reclamação deve reflectir exactamente os factos/eventos que despoletaram a mesma e deve ser preenchida de forma clara e completa. Nesse sentido, é especialmente importante que o profissional bancário verifique se o reclamante:

- Identificou o banco reclamado, inclusivamente a agência, se aplicável
- Forneceu os seus dados pessoais (nome, morada, contactos)
- Explicou de forma clara os factos que estão na origem da reclamação, bem como a data em que ocorreram
- Forneceu uma cópia de eventuais documentos que suportem a reclamação (se aplicável)

Adicionalmente, o profissional bancário deverá assegurar que o reclamante obtém uma cópia da reclamação apresentada.



Enquadramento Legal

A existência de uma área especializada de atendimento ao cliente encontra-se prevista no Aviso n.º 05/2012 – Protecção do Consumidor e no Instrutivo n.º 06/2012 – Termos, condições e procedimentos para o atendimento de reclamações.

O profissional bancário deverá ainda ser capaz de indicar aos consumidores a existência de uma área especializada de atendimento no âmbito das reclamações bem como os seus objectivos e procedimentos, tal como regulamentado.

? Quais os principais objectivos da área especializada de atendimento ao cliente?

A área especializada de atendimento deverá assegurar o tratamento permanente de reclamações e a resolução célere das mesmas, sem que para isso seja cobrado qualquer encargo ao reclamante.

- 1 ➤ Assegurar a centralização de todas as reclamações e/ou pedidos de esclarecimento recebidos presencialmente nas agências do banco e ainda através de carta, telefone ou da sua página de *internet*.
- 2 ➤ Garantir o registo adequado de todas as reclamações e/ou pedidos de esclarecimento através da atribuição de um número de referência para efeito de controlo, estatística e para futuro reporte ao Banco Nacional de Angola.

? Quais os procedimentos que o banco deve adoptar na resolução de reclamações?

O banco deve adoptar os seguintes procedimentos para a resolução de reclamações:

- a) Disponibilizar aos clientes mecanismos adequados para apresentação de reclamações junto das suas agências
- b) Recepcionar e registar a reclamação apresentada pelo reclamante
- c) Avaliar a reclamação e proceder às diligências necessárias
- d) Pontualizar o reclamante sobre o estado da reclamação
- e) Comunicar a decisão ao reclamante, mediante Declaração
- f) Encerrar o processo de reclamação quando dele resulte uma decisão

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.

Quais os canais existentes para a recepção de reclamações?

Salvo as disposições legais referentes à protecção do consumidor, o banco poderá disponibilizar diversos meios de recepção de reclamações, sendo que o Banco Nacional de Angola também detém os seus próprios meios à disposição dos consumidores.

O banco deve garantir a recepção de reclamações recorrendo por exemplo aos seguinte meios:



- 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 banco deverá sempre fornecer ao consumidor uma cópia da reclamação original.
- 2. Página de internet.** A página de *internet* dos bancos deverá possuir informação acerca da área de atendimento de reclamações, sendo que de um modo geral é disponibilizado um formulário para submissão de reclamações *online*.
- 3. E-mail.** O banco deve disponibilizar um endereço de *e-mail* como via de apresentação de reclamações. Este endereço de *e-mail* deverá ainda estar disponível nas agências, materiais publicitários, na página de *internet* do banco, entre outros.
- 4. Telefone.** O banco deverá fornecer uma linha telefónica como via de apresentação de reclamações. Este número deverá ainda estar afixado nas agências, materiais publicitários, na página de *internet* do banco, entre outros.



Enquadramento Legal

A Lei n.º 12/2015 - Lei de Bases das Instituições Financeiras permite a apresentação das reclamações directamente ao BNA, que tem como obrigação apreciar as reclamações com observância dos princípios da imparcialidade, da celeridade e da gratuidade.

Por outro lado, o BNA possui os seguintes meios de recepção de reclamações:



1. **Presencialmente**, ao balcão do BNA ou das Delegações Regionais; disponível todos os 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>

A importância da reclamação

A reclamação representa uma manifestação de discordância com alguma situação susceptível de censura, conflito ou insatisfação, resultante de um contacto com um qualquer prestador de serviços. Deste modo, as reclamações representam um risco para a confiança no sistema financeiro e consequentemente para a sua estabilidade.

Na gestão de reclamações, os profissionais bancários detêm um papel crucial na compreensão das razões subjacentes às reclamações e na comunicação das mesmas a nível interno, por forma a prevenir a ocorrência de outras reclamações.

Assim, o profissional bancário deve adoptar os seguintes comportamentos:

 **ESTAR DISPONÍVEL.** Demonstrar disponibilidade e interesse em escutar as razões de insatisfação por parte do consumidor

 **SER CORDIAL.** Fornecer ao consumidor um tratamento adequado e educado, mantendo em segredo profissional a informação que lhe foi transmitida

 **PROCURAR CONSENSO.** Indicar opções de resolução da reclamação, clarificando eventuais questões ou, caso o consumidor pretenda avançar com a reclamação formal, explicar o processo em vigor no banco

 **PROCURAR COMPREENDER AS CAUSAS.** Questionar o consumidor para melhor compreender as razões que levaram à reclamação e para prevenir futuras reclamações

O atendimento dos consumidores bancários é o veículo de construção da relação com o banco. O profissional bancário deverá demonstrar uma atitude de disponibilidade e atender todos os consumidores sem diferenciação, independentemente da raça, género, religião, ou deficiência. De notar que o sistema de videovigilância existente nas agências permite também analisar os procedimentos internos adoptados.

2.3 Atendimento e contacto com o consumidor

Os profissionais bancários utilizam vários meios de atendimento e contacto com o consumidor, presenciais e à distância, permitindo fomentar e sustentar a relação entre o banco e o consumidor.

 *Quais os principais meios de atendimento e contacto com o cliente utilizados pelos profissionais?*

1. ATENDIMENTO PRESENCIAL/PRIORITÁRIO



Este atendimento define-se pela interacção presencial do profissional com o consumidor que se dirige à agência ou outro ponto de venda do banco. Este tipo de atendimento contém inúmeros desafios por se tratar de contacto directo com o consumidor, sendo importante o profissional bancário ter um maior controlo na linguagem verbal e não-verbal.

O profissional bancário deve:

- **Agir com competência**, de modo a estar ao nível das expectativas do consumidor, esclarecendo as suas dúvidas
- **Criar empatia com o consumidor**, apresentando-se e tratando o consumidor pelo nome
- **Garantir disponibilidade**, fornecendo atenção personalizada ao consumidor, ainda que o profissional bancário esteja ocupado
- **Escutar os objectivos e questionar sobre a situação financeira do consumidor**, com o objectivo de ajustar o produto/ serviço financeiro, não se limitando a vender produtos/ serviços que visem apenas o cumprimento dos seus objectivos comerciais
- **Na realização de operações bancárias**, o profissional bancário apenas deverá fornecer informações de conta e/ou efectuar operações mediante autorização escrita e apresentação dos documentos válidos de identificação do titular de conta
- **Assegurar o atendimento prioritário** às pessoas portadoras de deficiência física e mental, com mobilidade reduzida, idosos, mulheres grávidas ou em período de amamentação, bem como pessoas acompanhadas por crianças ao colo. Para as pessoas com deficiência visual, os profissionais deverão indicar ao consumidor que deverá trazer um procurador consigo a fim de ler toda a documentação e assinar os papéis âmbito da adjudicação de produtos/ serviços. Para as pessoas com deficiência auditiva, os profissionais deverão fomentar a leitura cuidada da documentação entregue



Enquadramento Legal

O direito ao atendimento prioritário encontra-se previsto no Aviso n.º 05/2012 – Protecção do Consumidor.

2. ATENDIMENTO TELEFÓNICO



É um tipo de atendimento à distância que permite ao profissional contactar os consumidores bancários através de uma chamada para uma linha telefónica com o objectivo de informar o consumidor sobre produtos/serviços disponíveis e que poderão ser úteis ou para alertar o consumidor sobre situações ocorridas com os seus produtos/serviços, tais como, existência da conta a descoberto, ou seja, sem fundos.

O profissional bancário deve:

- **Agir de forma receptiva**, com atenção, demonstrando paciência e disposição para o esclarecimento de qualquer dúvida
- **Criar empatia**, devendo para isso tratar o consumidor pelo nome ao longo do contacto
- **Garantir rapidez no atendimento**, atendendo a chamada o quanto antes e identificando-se sempre
- **Estruturar todas as respostas**, sendo capaz de orientar as suas respostas de modo a que o consumidor consiga entender
- **Na realização de operações bancárias**, o profissional bancário apenas deverá fornecer informações de conta e/ou efectuar operações mediante autorização escrita e apresentação dos documentos válidos de identificação do titular de conta

A importância do atendimento

O atendimento reflecte a interacção com o consumidor bancário. Através do atendimento se constrói a relação entre o consumidor e o banco, sendo o profissional o elo primordial de ligação. Neste sentido, o profissional bancário deverá fomentar uma relação de confiança e sustentada em princípios éticos bem como de clareza e transparência na prestação de informações.

No atendimento aos consumidores, quer presencial ou telefonicamente, o profissional bancário deverá adoptar os seguintes comportamentos:

-  Prestar atendimento de modo uniforme, sem qualquer tipo de discriminação
-  Escutar o consumidor e adoptar uma linguagem verbal e corporal profissional e respeitosa
-  Respeitar o consumidor, detectar e satisfazer as suas necessidades
-  Utilizar vocabulário apropriado e adoptar uma comunicação adequada de modo a transmitir ao consumidor segurança, colaboração e amabilidade
-  Transmitir, em todas as fases do processo de venda, padrões adequados de conduta profissional
-  Possuir conhecimento vasto e suficiente sobre os produtos e serviços comercializados pelo banco
-  Respeitar as necessidades e decisões dos consumidores, a par dos objectivos comerciais do banco



3.

**PORTFÓLIO DO BANCO:
CONTAS, PRODUTOS E
SERVIÇOS BANCÁRIOS**

A coach is shown from the side, wearing a red shirt, drawing a tactical diagram on a whiteboard. The diagram consists of several circles, some containing 'X' or 'O', and arrows indicating movement or strategy. The coach is holding a green marker. In the background, several basketball players in green jerseys are sitting on a wooden court, looking towards the coach. The scene is brightly lit, suggesting an indoor gymnasium.

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.

3.

PORTFÓLIO DO BANCO: CONTAS, PRODUTOS E SERVIÇOS BANCÁRIOS

3.1 Enquadramento

No processo de comercialização de produtos e serviços, os profissionais bancários são os responsáveis pela ligação entre o banco e os consumidores, devendo por isso conhecer em detalhe o que estão a vender e a quem.

? *Quais os principais produtos e serviços bancários comercializados?*

Os bancos detêm ofertas de produtos e serviços específicas e com denominações próprias, de acordo com a sua estratégia de *Marketing*. Porém, existe um conjunto de produtos e serviços comuns à maioria dos bancos que devem ser do conhecimento geral.

Uma conta bancária é um produto de depósito disponível e por norma é considerada conta à ordem, pois o valor depositado está disponível (à ordem) aos consumidores em qualquer altura.

CONTAS



Um depósito bancário é o acto de entrega de fundos de um depositante (consumidor) a um depositário (banco), tendo este que restituir o montante entregue com ou sem juro.

DEPÓSITOS



Os cartões bancários são instrumentos de pagamento que, na sua maioria, permitem, a débito ou a crédito, levantar dinheiro, fazer pagamentos e transferências bancárias, entre outras operações.

CARTÕES



Uma transferência bancária consiste em movimentar dinheiro de uma conta para outra, ou seja, o consumidor ordena ao seu banco a disponibilização de uma quantia para um beneficiário.

TRANSFERÊNCIAS





Enquadramento Legal

Todas as comissões e despesas associadas aos produtos comercializados pelo banco devem constar do Preçário do mesmo, regulado pelo Aviso n.º 02/2014 e pelo Instrutivo n.º 04/2014.

CHEQUES



O cheque é uma ordem de pagamento sobre uma conta de depósito à ordem dirigida ao banco que emitiu o cheque, permitindo fazer pagamentos ou levantar numerário disponível nessa conta.

PRODUTOS DE CRÉDITO



Os produtos de crédito consistem na entrega pelo banco de um montante inicial em dinheiro ao consumidor, tendo este que devolver o valor em dívida, acrescido do preço fixado para este serviço.

SERVIÇOS 24/7



Os serviços 24/7 permitem ao consumidor aceder à sua conta e realizar um conjunto de operações bancárias, 24 horas/dia, 7 dias/semana, via, por exemplo, centro de atendimento e *internet banking*.

POUPANÇA E INVESTIMENTO



Os produtos de poupança e investimento permitem, mediante a entrega de uma quantia de dinheiro inicial, por um determinado período alcançar uma certa rentabilidade.

O contrato de abertura de conta à ordem inicia a relação entre o banco e o cliente.



3.2 Portfólio do Banco | 3.2.1 Contas

As contas bancárias constituem um produto básico da relação entre o consumidor e o banco, permitindo aos consumidores a movimentação dos seus recursos.

? Quais os tipos de contas existentes?

As contas bancárias podem ser classificadas como sendo individuais ou colectivas, com base nas restrições e no número de pessoas ou entidades que pretendem abrir e movimentar a conta. Por norma, as contas bancárias são consideradas à ordem, pois o valor destas encontra-se disponível (à ordem) aos consumidores em qualquer altura.

Os principais tipos de conta são a conta de depósito à ordem e a conta salário.

01 CONTA DEPÓSITO À ORDEM

Uma conta de depósito à ordem permite ao seu titular efectuar depósitos em numerário, levantamentos e pagamentos, entre outras operações. Os pagamentos podem ser efectuados através de cartão, cheque, transferências ou débitos directos.

02 CONTA SALÁRIO

A conta salário é uma conta de depósito à ordem que pressupõe a domiciliação do ordenado do consumidor, ou seja, a entidade patronal do consumidor passa a depositar/transferir o ordenado para esta conta. Este produto distingue-se de uma simples conta de depósito à ordem devido ao facto de disponibilizar, na sua maioria, uma linha de crédito (facilidade de descoberto), bem como oferecer outros benefícios, nomeadamente isenção de custos de manutenção de conta, redução ou isenção de outros custos apenas pelo facto de o ordenado do consumidor ser depositado nesta conta.

Paralelamente à comercialização dos produtos/ serviços, o profissional bancário tem de garantir a informação ao cliente.

Qual é a diferença entre contas singulares e contas colectivas?

Os termos “singular” e “colectiva” distinguem as contas quanto ao número dos seus titulares, isto é, quanto ao número de pessoas a quem pertence a conta:



CONTA SINGULAR

As contas singulares **têm apenas um titular**, podendo este ser uma pessoa singular ou uma empresa.



CONTA COLECTIVA

As contas colectivas **têm vários titulares**.

Que tipos de movimentação de contas colectivas existem?

Existem **3 (três) tipos de movimentação de contas colectivas**:

- 1. CONTA SOLIDÁRIA.** As contas colectivas solidárias podem ser movimentadas por qualquer um dos seus titulares isoladamente, ou seja, sem existir necessidade de autorização dos restantes titulares
- 2. CONTA CONJUNTA.** As contas colectivas conjuntas apenas podem ser movimentadas mediante a tomada de conhecimento, através de assinatura, dos restantes titulares
- 3. CONTA MISTA.** As contas colectivas mistas permitem vários tipos de movimentação de conta, sendo o tipo de movimentação acordado com o banco aquando da contratação

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.



ANTES DA CELEBRAÇÃO DO CONTRATO DE ABERTURA DE CONTA

O momento antes da celebração do contrato deve ser pautado pelo esforço que o profissional deve ter em conhecer o cliente e em transmitir informação completa sobre os produtos, promovendo uma tomada de decisão em consciência por parte do cliente bancário.



Se um consumidor quiser abrir uma conta, como devo actuar?

Enquanto profissional bancário, antes do momento de abertura de conta, devo agir da seguinte forma:

- Informar o consumidor bancário sobre as regras comuns a todas as contas comercializadas pelo banco, explicando a diferença entre contas singulares e colectivas e ainda os tipos de movimentação de contas colectivas (solidária, conjunta ou mista)
- Estabelecer uma relação com o consumidor para perceber as suas expectativas relativamente ao tipo de conta a contratualizar. A título de exemplo, se um consumidor pretender depositar o ordenado, devo apresentar as condições inerentes às contas-ordenado
- Fornecer e explicar ao consumidor todos os conteúdos da Ficha Técnica Informativa (FTI) tais como:
 - Comissões e despesas associadas à abertura, movimentação e encerramento de conta, de acordo com o Preçário
 - Montante inicial a depositar na conta
 - Encargos associados à conta (exemplo: comissões de manutenção) e à realização de operações de pagamento (exemplo: transferências), de acordo com o Preçário
 - Facilidades de descoberto e respectivos custos e taxas de juro aplicadas (caso aplicável), de acordo com o Preçário
 - Condições de encerramento de conta
- Apresentar os documentos necessários à abertura de conta e esclarecer todas e quaisquer questões e dúvidas do consumidor, assegurando que o mesmo está devidamente informado sobre o processo de abertura de conta



NO MOMENTO DA CELEBRAÇÃO E DURANTE O CONTRATO

O profissional bancário, no momento de assinatura do contrato e durante o período de vigência do contrato, deve adoptar uma postura caracterizada por uma disponibilidade total perante o cliente de modo a assegurar que este tem conhecimento de todas as condições contratuais e custos associados à abertura e manutenção de conta.

Mais tarde, no momento de abertura de conta e durante a vigência do contrato, enquanto profissional bancário devo:

- Rever com o cliente todas as regras comuns a todas as contas comercializadas pelo banco e respectivas condições contratuais
- Entregar a FTI e indicar, novamente, a informação que a compõe, tais como características do produto, direitos e deveres inerentes à abertura de conta, comissões e despesas associadas à abertura de conta, movimentação e encerramento de conta, de acordo com o Preçário
- Explicar as condições gerais contratuais e entregar o contrato ao consumidor antes do momento da assinatura
- Fomentar uma leitura detalhada do contrato para clarificar os termos e condições ao consumidor antes da sua assinatura
- Esclarecer todas e quaisquer questões e dúvidas do consumidor
- Solicitar ao consumidor todos os documentos de suporte ao processo de abertura de conta como, por exemplo, o documento de identificação para efectuar a cópia do mesmo, de acordo com os procedimentos internos do banco
- Solicitar a assinatura por parte do consumidor e garantir a assinatura por parte do banco
- Fornecer uma cópia da informação contratual e outra informação apresentada

Encerrar uma conta consiste na resolução do contrato entre o banco e o cliente, de acordo com as disposições legais e condições contratualizadas. É um direito do cliente encerrar a conta a qualquer momento, salvo a indicação de um prazo de pré-aviso descrito nas condições do contrato.

Caso o titular de conta queira encerrar uma conta, como devo actuar?

Enquanto profissional bancário, num processo de encerramento de conta, devo agir da seguinte forma:

- Solicitar ao cliente comprovativos de identidade de modo a verificar que se trata do titular de conta pois apenas este pode encerrar a conta
- Garantir que o titular de conta demonstra a sua intenção de encerrar a conta por escrito. Caso o banco não contenha formulários próprios deve recepcionar/aceitar a carta do cliente
- Assegurar que não é cobrada qualquer comissão por encerramento de conta, caso não conste no Preçário ou nas condições contratualizadas
- Informar o titular de conta que as suas responsabilidades relativamente à conta que dispõe são válidas até ao momento em que esta é encerrada, podendo contudo existir algumas obrigações que o titular de conta deverá ter de assumir consoante as condições acordadas no contrato (tais como, responsabilidades de débitos directos, pagamento de créditos e levantamento dos valores existentes)
- Solicitar a entrega de todos os meios de pagamento associados à conta encerrada



3.2 Portfólio do Banco | 3.2.2 Depósitos

A expressão “depósito bancário” é utilizada para referir as entregas de dinheiro, de títulos de crédito (como os cheques) e de outros valores aos bancos.

Quais os tipos de depósitos comercializados?

Um depósito bancário é um contrato pelo qual uma entidade (depositante) confia dinheiro a um banco (depositária), a qual fica com o dever de restituir outro tanto, com ou sem juro, no prazo acordado.

A realização de um depósito bancário pressupõe a existência de um contrato celebrado com os bancos através de abertura de conta de depósito bancário. Nesse contrato, encontram-se regulados os direitos e deveres dos bancos e do titular da conta relativos às características, movimentação, prazo e remuneração do depósito efectuado.

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

DEPÓSITO À ORDEM

- Definido como o tipo de depósito associado a abertura de conta, que possibilita a movimentação dos fundos depositados a qualquer momento e a realização de levantamentos, pagamentos, entre outras operações

DEPÓSITO A PRAZO

- Definido como sendo um tipo de depósito no qual é estipulado um prazo para o reembolso dos fundos depositados
- Os fundos só devem ser movimentados no fim do prazo convencionado entre o titular de conta e o banco. Contudo, é possível que o cliente e o banco acordem condições especiais que possibilitem a movimentação antecipada dos fundos, com ou sem “penalizações” (habitualmente, a perda de parte ou da totalidade dos juros decorridos)



ANTES DA CELEBRAÇÃO DO CONTRATO DE DEPÓSITOS

O momento antes da celebração do contrato deve ser pautado pelo esforço que o profissional deve ter em conhecer o cliente bancário e em transmitir informação completa sobre os produtos, promovendo uma tomada de decisão em consciência por parte do cliente bancário.



Para os depósitos, que informação devo facultar ao cliente?

O profissional bancário deverá apoiar os consumidores na tomada de decisão de contratar os produtos de depósito, prestando a informação necessária de forma clara.

Enquanto profissional bancário, antes da celebração do contrato, devo agir da seguinte forma:

- Informar o cliente bancário sobre os tipos de depósitos comercializados pelo banco, explicando a diferença entre estes
- Estabelecer uma relação com o cliente para perceber as suas expectativas relativamente ao tipo de depósito a contratualizar
- Fornecer e explicar ao cliente todos os conteúdos da Ficha Técnica Informativa (FTI) tais como:
 - Comissões e despesas associadas aos depósitos, de acordo com o Preçário
 - Montantes mínimos e máximos de constituição e manutenção de depósitos
 - Taxas de remuneração, de acordo com o Preçário: Taxa Anual Nominal Bruta (TANB)¹, Taxa Anual Nominal Líquida (TANL)¹, bem como condições de remuneração a taxa variável – indexante, frequência de revisão, *spread*, forma de arredondamento e pagamento de juros
 - No caso dos depósitos a prazo, mencionar o montante do reembolso e a data de vencimento, as condições de renovação automática (se esta for permitida), reforços e a mobilização de fundos durante o prazo previsto e respectivas condições
- Esclarecer todas e quaisquer questões e dúvidas do cliente, assegurando que o mesmo está devidamente informado sobre os tipos de depósitos comercializados pelo banco



NO MOMENTO DA CELEBRAÇÃO E DURANTE O CONTRATO

O profissional bancário, no momento de assinatura do contrato e durante o período de vigência do contrato, deve adotar uma postura caracterizada por uma disponibilidade total perante o cliente de modo a assegurar que este tem conhecimento de todas as condições contratuais e custos associados aos produtos de depósito.

Mais tarde, no momento de assinatura e durante a vigência do contrato, enquanto profissional bancário devo:

- Rever com o cliente todas as regras dos depósitos comercializados pelo banco e respectivas condições contratuais
- Entregar a FTI e indicar, novamente, a informação que a compõe, tais como características do produto, comissões e despesas associadas à manutenção de depósitos (de acordo com o Preçário), montantes mínimos e máximos de constituição e manutenção de depósitos (se aplicável), as taxas de remuneração associadas a este tipo de produto (de acordo com o Preçário), a forma de cálculo e pagamento dos juros
- Explicar as condições gerais contratuais e entregar o contrato ao cliente antes do momento da assinatura
- Fomentar uma leitura detalhada do contrato para clarificar os termos e condições ao cliente antes da sua assinatura
- Esclarecer todas e quaisquer questões e dúvidas do cliente
- Solicitar a assinatura por parte do cliente e garantir a assinatura por parte do banco
- Fornecer uma cópia da informação contratual e outra informação apresentada

As grandes vantagens na utilização do cartão são a comodidade e a segurança directamente relacionada com uma rede alargada de pontos de aceitação e com a utilização de um código secreto apenas conhecido pelo utilizador.



3.2 Portfólio do Banco | 3.2.3 Cartões

O cartão bancário é um instrumento de pagamento emitido pelos bancos, que possibilita ao seu utilizador a realização de transacções financeiras, nomeadamente pagamentos e/ou levantamentos de numerário onde o mesmo é aceite.

? *Quais os principais tipos de cartões disponibilizados pelos bancos?*

Os cartões bancários, de acordo com a função principal que desempenham e a forma como os valores são movimentados, dividem-se em 3 (três) tipos: pré-pago, débito e crédito.

TIPOS DE CARTÕES COMERCIALIZADOS:

 **CARTÃO PRÉ-PAGO.** É um cartão emitido em Kwanzas e, por opção do emissor, pode ou não ser passível de ser recarregado. O cartão não tem que estar associado a uma conta de depósito à ordem e pode ser utilizado para pagamentos na medida em que tenha saldo disponível. Este cartão tem associado um montante pré-pago ou um saldo disponível no próprio cartão, normalmente limitado a determinado valor.

 **CARTÃO DE DÉBITO.** Está associado a uma conta de depósito à ordem aberta junto do banco e permite ao seu titular realizar operações financeiras, por exemplo pagamentos, levantamentos de notas ou transferências, sendo debitado o valor correspondente na conta do cliente. Assim, este tipo de cartões caracteriza-se por desempenhar essencialmente funções de débito. Por exemplo, o cartão MULTICAIXA é o cartão angolano de utilização exclusiva na rede MULTICAIXA, emitido pelos seus bancos membros, podendo ser de débito ou pré-pago.



Enquadramento Legal

Os principais conceitos sobre cartões encontram-se definidos no Aviso n.º 01/2007 e no Aviso n.º 10/2012, que regulamentam as actividades de emissão, aceitação e utilização dos vários tipos de cartões bancários, estabelecendo regras uniformes de contratação. São ainda definidos os pressupostos de cálculo da TAEG (Taxa Anual de Encargos Efectiva Global).

O Instrutivo n.º 05/2014 dispõe acerca das obrigações do operador da rede MULTICAIXA, dos emissores de cartões e dos adquirentes.



CARTÃO DE CRÉDITO. Está associado a uma conta-cartão e uma linha de crédito, permitindo aceder ao crédito concedido pelo banco, nomeadamente para efectuar pagamentos e levantamentos de numerário (denominados *cash advance*). Este tipo de cartões está conectado a uma rede internacional, por exemplo, VISA ou Mastercard. Quando o titular utiliza este cartão na função de crédito, ou seja, para pagamentos ou adiantamentos de dinheiro, está a beneficiar de um valor disponibilizado a crédito pelo banco.





ANTES DA CELEBRAÇÃO DO CONTRATO DE CARTÕES BANCÁRIOS

O momento antes da celebração do contrato deve ser pautado pelo esforço que o profissional deve ter em conhecer o cliente bancário e em transmitir informação completa sobre os produtos, promovendo uma tomada de decisão em consciência por parte do cliente bancário.

? *Para cartões bancários, que informação devo obrigatoriamente facultar ao cliente?*

Na comercialização deste tipo de produto, o profissional bancário deverá apoiar os clientes, assegurando a prestação de informação necessária.

Enquanto profissional bancário, antes da celebração do contrato, devo agir da seguinte forma:

- Informar o cliente bancário sobre os tipos de cartões comercializados pelo banco, explicando a diferença entre os mesmos
- Estabelecer uma relação com o cliente para perceber as suas expectativas relativamente ao tipo de cartão a contratualizar
- Fornecer e explicar ao cliente todos os conteúdos da Ficha Técnica Informativa (FTI), tais como:
 - Comissões e despesas associadas aos cartões, de acordo com o Preçário
 - Características do tipo de cartão: designação comercial, categoria, validade, prazo de entrega, código PIN, periodicidade do extracto bancário, montante total do crédito (se aplicável), duração do contrato, condições de reembolso (modalidade, regime e montante das prestações), garantias e seguros exigidos (por exemplo, necessidade de abertura de conta de depósitos à ordem)
 - No caso dos cartões de crédito, informar sobre os custos, nomeadamente a TAEG (Taxa Anual Efectiva Global) e outras taxas associadas aos cartões com função de crédito ou *plafond*, de acordo com o Preçário
- Esclarecer todas e quaisquer questões e dúvidas do cliente, assegurando que o mesmo está devidamente informado sobre os tipos de cartões comercializados pelo banco



Enquadramento Legal

O Instrutivo nº 05/2014, sobre os serviços mínimos dos emissores e adquirentes de cartões de pagamento, obriga a que as instituições emissoras e/ou adquirentes de cartões de pagamento possuam um centro de atendimento para os respectivos utilizadores e aceitantes.



NO MOMENTO DA CELEBRAÇÃO E DURANTE O CONTRATO

O profissional bancário, no momento de assinatura do contrato e durante o período de vigência do contrato, deve adotar uma postura caracterizada por uma disponibilidade total perante o cliente de modo a assegurar que este tem conhecimento de todas as condições contratuais e custos associados aos cartões bancários.

Mais tarde, no momento de assinatura e durante a vigência do contrato, enquanto profissional bancário devo:

- Rever com o cliente todas as regras associadas à utilização de cartões e respectivas condições contratuais
- Entregar a FTI e indicar, novamente, a informação que a compõe, tais como comissões e despesas associadas aos cartões (de acordo com o Preçário) e características do tipo de cartão
- Explicar as condições gerais contratuais e entregar o contrato ao cliente antes do momento da assinatura
- Fomentar uma leitura detalhada do contrato para clarificar os termos e condições ao cliente antes da sua assinatura
- Esclarecer todas e quaisquer questões e dúvidas do cliente
- Indicar os procedimentos a adotar em caso de extravio, roubo ou furto do cartão, e em caso de erro na marcação do código pessoal secreto/PIN, bem como especificar a existência de centros de atendimento disponíveis
- Informar o cliente das principais regras de segurança, tais como, nunca partilhar ou escrever o PIN no próprio cartão ou noutro lugar junto do mesmo, nunca utilizar os números que correspondem ao dia, mês e ano de nascimento para o PIN, pois são dados facilmente identificáveis por terceiros
- Solicitar a assinatura por parte do cliente e garantir a assinatura por parte do banco
- Fornecer uma cópia da informação contratual e outra informação apresentada

O que distingue as transferências dos débitos directos?

Enquanto nas transferências a ordem é dada pelo titular da conta que será debitada, os débitos directos permitem de forma cómoda e desmaterializada, efectuar pagamentos periódicos através de uma autorização de débito em conta e de uma ordem de pagamento do credor.



3.2 Portfólio do Banco | 3.2.4 Transferências

As transferências constituem um dos principais serviços oferecidos pelos bancos aos clientes, possibilitando a movimentação de dinheiro entre contas bancárias.

Quais os tipos de transferências existentes?

As transferências constituem um instrumento de movimentação de fundos entre contas de pagamento, a débito ou a crédito. Pela segurança, facilidade e comodidade que proporcionam e pela rapidez de execução, as transferências são muito utilizadas a nível mundial, quer pelos particulares no pagamento de bens e serviços, quer pelas empresas no pagamento de salários e a fornecedores.

As transferências são operações de pagamento efectuadas por iniciativa de um ordenante (um cliente particular ou empresa, entre outros), através de um banco, para crédito na conta de pagamento de um beneficiário. O mesmo banco pode ser simultaneamente ordenante e beneficiário destas operações.

Neste âmbito importa destacar duas tipologias de transferências:



TRANSFERÊNCIAS INTRABANCÁRIAS ➤ São transferências efectuadas entre contas do mesmo banco



TRANSFERÊNCIAS INTERBANCÁRIAS ➤ São transferências efectuadas entre contas de bancos diferentes. Estas transferências podem ser categorizadas por duas formas:

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



Enquadramento Legal

O Aviso n.º 05/2013 extingue o Documento de Crédito e obriga a que todas as transferências interbancárias a crédito sejam efectuadas através do Subsistema de Transferências a Crédito (STC) ou do Sistema de Pagamentos em Tempo Real (SPTR). O processamento de transferências pode ser feito através de vários subsistemas, um deles é o SPTR, utilizado na movimentação de fundos de montantes elevados (acima de 5 milhões de Kwanzas), regulado através do Aviso n.º 02/2007. Os prazos de Execução e de Disponibilização de Fundos Aplicáveis aos Movimentos de Depósitos à Ordem, Transferências e Remessas de Valores podem ser consultados no Aviso n.º 09/2015.

As transferências bancárias são caracterizadas pela sua segurança, fiabilidade e transparência uma vez que são executadas por bancos e sistemas interbancários, sujeitos a regulamentação específica e supervisão do BNA bem como a regras públicas e deveres de informação definidos pelo BNA.

? *Quais os canais de transferências existentes?*

Existem 2 (dois) canais, que se distinguem pelo meio de instrumento utilizado para ordenar a transferência. A saber:

Sistema de Pagamentos em Tempo Real (SPTR)

É o subsistema do Sistema de Pagamentos de Angola que permite a liquidação interbancária de instruções de pagamento, em tempo real e por bruto (operação a operação)

Subsistema de Transferências a Crédito (STC)

É o subsistema da Câmara de Compensação Automatizada de Angola, que assegura a compensação interbancária de transferências electrónicas a crédito

? *Quando é que o banco deverá efectuar as ordens de transferência recebidas?*

Em caso de transferências intrabancárias, em moeda nacional ou estrangeira, os bancos devem executar as instruções de transferência no dia em que as mesmas são validadas.

Em caso de transferências interbancárias, os bancos 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, o banco 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, o banco deverá executar a ordem na sessão de compensação imediata do STC que liquida no dia útil seguinte



Enquadramento Legal

De acordo com o Aviso n.º 09/2015, o não cumprimento dos prazos de execução de transferências e de disponibilização de fundos ao beneficiário é punível nos termos da Lei nº 05/2005, de 29 de Julho – Lei do Sistema de Pagamentos de Angola e da Lei n.º 12/2015, de 17 de Junho - Lei de Bases das Instituições Financeiras.



ANTES DA EXECUÇÃO DA TRANSFERÊNCIA

O momento antes da celebração do contrato deve ser pautado pelo esforço que o profissional deve ter em conhecer o cliente bancário e em transmitir informação completa sobre os produtos, promovendo uma tomada de decisão em consciência por parte do cliente bancário.



Para transferências bancárias, que informação devo facultar ao cliente?

Enquanto profissional bancário, no que diz respeito à explicação das transferências bancárias, devo agir da seguinte forma:

- Informar o cliente bancário sobre os tipos de transferências existentes, explicando a diferença entre os mesmos
- Estabelecer uma relação com o cliente para perceber as suas expectativas relativamente ao tipo de transferência a executar
- Explicar o modo de funcionamento do Sistema de Pagamentos em Tempo Real (SPTR) e do Sistema de Transferências a Crédito (STC)
- Especificar os prazos de execução e disponibilização de fundos ao beneficiário para as transferências intrabancárias e interbancárias
- Indicar os dados necessários para a execução de uma transferência, nomeadamente os dados do beneficiário, NBA¹, IBAN¹ e BIC¹
- Informar sobre todos os custos associados às transferências tais como taxas, comissões e despesas, de acordo com o Preçário
- Caso se trate de uma transferência em moeda estrangeira, indicar que o valor transferido irá ser revisto de acordo com a taxa de câmbio em vigor, dando possibilidade ao cliente de compreender a existência de uma possível (des)valorização do montante inicialmente transferido
- Esclarecer todas e quaisquer questões e dúvidas do cliente, assegurando que o mesmo está devidamente informado sobre os tipos de transferências existentes



NO MOMENTO DA EXECUÇÃO DA TRANSFERÊNCIA

O profissional bancário, no momento de assinatura do contrato e durante o período de vigência do contrato, deve adotar uma postura caracterizada por uma disponibilidade total perante o cliente de modo a assegurar que este tem conhecimento de todas as condições contratuais e custos associados às transferências.

Mais tarde, no momento de execução de uma transferência, enquanto profissional bancário devo:

- Informar mais uma vez o cliente sobre os tipos de transferências existentes, explicando a diferença entre os mesmos
- Relembrar o cliente do modo de funcionamento do Sistema de Pagamentos em Tempo Real (SPTR) e do Sistema de Transferências a Crédito (STC)
- Mencionar novamente os prazos de execução e disponibilização de fundos ao beneficiário para as transferências intrabancárias e interbancárias
- Solicitar todos os dados necessários à execução de uma transferência
- Informar sobre todos os custos associados às transferências, de acordo com o Preçário
- Esclarecer todas e quaisquer questões e dúvidas do cliente
- Solicitar a assinatura por parte do cliente e garantir a assinatura por parte do banco
- Entregar ao cliente o comprovativo de execução da transferência



3.2 Portfólio do Banco | 3.2.5 Cheques

O cheque constitui um instrumento de pagamento emitido por uma pessoa para benefício de uma entidade ou de um particular, que contém um montante associado.

? *Quais as formas de emissão de cheques disponíveis?*

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. Existem um conjunto de formas de emissão de um cheque, abaixo apresentadas:

A. QUANTO À GARANTIA DE PAGAMENTO:

- **CHEQUE BANCÁRIO.** É um cheque emitido pelo banco sacado sobre uma conta desse mesmo banco a favor de um terceiro
- **CHEQUE VISADO.** É um cheque no qual o banco sacado certifica a existência de fundos suficientes para o seu pagamento no momento em que é visado. O banco sacado deve cativar a importância do cheque por um período não inferior ao prazo de apresentação do cheque a pagamento

B. QUANTO À IDENTIFICAÇÃO DO BENEFICIÁRIO:

- **CHEQUE “AO PORTADOR”:** nele não figura o nome do beneficiário
- **CHEQUE “NOMINATIVO”:** nele é indicado o nome do beneficiário

C. QUANTO À POSSIBILIDADE DE ENDOSSO

- **CHEQUE “À ORDEM”,** quando pode ser endossado pelo beneficiário, podendo este transmitir o cheque a uma terceira pessoa
- **CHEQUE “NÃO À ORDEM”,** quando o endosso não é permitido e o cheque só pode ser pago à pessoa indicada como beneficiário



Enquadramento Legal

As principais regras relativas ao cheque, como o endosso, o aval, a validade da assinatura e a apresentação a pagamento estão sistematizadas na Lei Uniforme relativa ao Cheque. Já a segurança ao nível dos formulários dos cheques é salvaguardada pelo Aviso n.º 05/2015.

O valor máximo para se emitir um cheque normalizado é estabelecido em 9.999.999,99 Kz, através do Instrutivo n.º 09/2013.

O uso de cheques traduz-se em algumas vantagens para o cliente, nomeadamente o cheque serve como uma garantia, por exemplo: ao alugar um salão de festas pode ser emitido um cheque para resguardar um possível problema com o local. Após o evento, se nada tiver acontecido e o contrato tiver sido respeitado, o cheque é devolvido.



Como é efectuada a compensação?

Através do **Subsistema de Compensação de Cheques (SCC)**. Este subsistema assegura a compensação interbancária dos cheques padronizados, depositados num banco diferente do sacado, com liquidação em tempo diferido, do resultado líquido de compensação multilateral dos cheques apresentados e recebidos pelos participantes. Todo o processamento é efectuado electronicamente, evitando-se a troca física dos cheques entre os bancos.



Qualquer ordem de pagamento serve como cheque?

Não. Um cheque só é válido se respeitar as características estipuladas no Instrutivo n.º 05/2015 – Especificações Técnicas do Cheque Normalizado e se tiver os seguintes elementos: a) a palavra “cheque”; b) a ordem de pagar quantia certa; c) o nome do banco que a vai pagar; d) a data e o lugar onde foi emitido; e) a assinatura de quem o emitiu.



ANTES DA UTILIZAÇÃO DE CHEQUES

O momento antes da celebração do contrato deve ser pautado pelo esforço que o profissional deve ter em conhecer o cliente bancário e em transmitir informação completa sobre os produtos, promovendo uma tomada de decisão em consciência por parte do cliente bancário.

? *Para os cheques, que informação devo facultar ao cliente?*

Enquanto profissional bancário, no que diz respeito à explicação dos cheques, devo agir da seguinte forma:

- Informar o cliente bancário sobre os tipos de cheques existentes, explicando a diferença entre os mesmos e o modo de funcionamento do Sistema de Compensação de Cheques (SCC)
- Informar sobre os prazos de disponibilização de fundos ao beneficiário e indicar as comissões e despesas associadas, de acordo com o Preçário, como por exemplo no caso de cancelamento de cheques
- Transmitir as especificidades do correcto preenchimento de um formulário de cheque
- Alertar para os cuidados a ter com a utilização dos cheques tais como:
 - Denunciar imediatamente qualquer situação de furto, roubo ou extravio de cheques
 - Apresentar o cheque a pagamento durante o prazo de apresentação¹
 - Optar por outros meios de pagamento, como transferências se o cliente não tiver confiança no emitente do cheque
 - Guardar os cheques recebidos num lugar seguro e não assinar cheques em branco
- Esclarecer todas e quaisquer questões e dúvidas do cliente, assegurando que o mesmo está devidamente informado sobre os tipos de cheques existentes e o modo de funcionamento destes

¹ Nos cheques emitidos e pagáveis em Angola, o prazo de apresentação a pagamento é de 8 dias a contar do dia indicado no cheque como data da emissão.



NO MOMENTO DA UTILIZAÇÃO DE CHEQUES

O profissional bancário, no momento de assinatura do contrato e durante o período de vigência do contrato, deve adotar uma postura caracterizada por uma disponibilidade total perante o cliente de modo a assegurar que este tem conhecimento de todas as condições contratuais e custos associados à utilização de cheques.

Mais tarde, na utilização efectiva dos cheques, enquanto profissional bancário devo:

- Informar novamente o cliente sobre os tipos de cheques existentes, explicando a diferença entre os mesmos
- Relembrar o cliente do modo de funcionamento do Sistema de Compensação de Cheques (SCC)
- Mencionar novamente os prazos de disponibilização de fundos ao beneficiário
- Transmitir novamente ao cliente as comissões e despesas que poderão ser cobradas, de acordo com o Preçário, como por exemplo em caso de cancelamento de cheques
- Alertar novamente para os cuidados a ter com a utilização dos cheques
- Esclarecer todas e quaisquer questões e dúvidas do cliente
- Solicitar a assinatura por parte do cliente aquando da entrega de um cheque para depósito e garantir a assinatura por parte do banco
- Fornecer ao cliente um comprovativo de entrega do cheque



3.2 Portfólio do Banco | 3.2.6 Produtos de crédito

A concessão de crédito é o acto pelo qual um banco disponibiliza dinheiro a pessoas singulares ou colectivas, ficando estas responsáveis por fazer a devolução na data acordada no contrato, enquadrado nas condições contratualizadas.

? Quais os principais tipos de créditos comercializados?

Existem diversos tipos de crédito, com diferentes taxas, comissões e despesas, sendo de destacar os seguintes:

Crédito à habitação



O banco disponibiliza um montante para a compra de uma habitação, mediante a avaliação de vários critérios, nomeadamente o rendimento familiar do cliente, a taxa de esforço e o valor do imóvel.

Crédito ao consumo



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

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.



Enquadramento Legal

O crédito à habitação não pode exceder um montante cuja prestação inicial seja superior à taxa de esforço fixada em 40%, segundo o Decreto Presidencial n.º 259/2011, que regula esta tipologia de crédito.

Microcrédito



É um crédito de montante reduzido concedido a pessoas cujos rendimentos habituais não permitem um crédito normal.

Cartões de crédito



São 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 mais elevadas do que nas outras modalidades de crédito.



ANTES DA CELEBRAÇÃO DO CONTRATO DE PRODUTOS DE CRÉDITO

O momento antes da celebração do contrato deve ser pautado pelo esforço que o profissional deve ter em conhecer o cliente bancário e em transmitir informação completa sobre os produtos, promovendo uma tomada de decisão em consciência por parte do cliente bancário.



Para produtos de crédito, que informação devo facultar ao cliente?

Na comercialização de produtos de crédito, o profissional bancário deverá apoiar os clientes, assegurando a prestação de informação necessária.

Enquanto profissional bancário, antes da celebração do contrato, devo agir da seguinte forma:

- Informar o cliente bancário sobre os tipos de crédito comercializados pelo banco, explicando a diferença entre os mesmos
- Estabelecer uma relação com o cliente para perceber as suas expectativas relativamente ao tipo de crédito a contratualizar
- Fornecer e explicar ao cliente todos os conteúdos da Ficha Técnica Informativa (FTI) tais como:
 - Comissões e despesas associadas ao crédito, de acordo com o Preçário
 - Características do produto: designação comercial, finalidade, o regime de crédito, campanhas promocionais (se aplicável), informações sobre reembolso e (montante, prazo, modalidade, regime e valor das prestações), garantias, seguros exigidos e condições de reembolso antecipado
 - Custos directamente afectos aos produtos de crédito, de acordo com o Preçário: 1) TAN¹ (Taxa Anual Nominal) e sua decomposição (taxa fixa, indexante e *spread*); 2) TAE¹ (Taxa Anual Efectiva); 3) TAER¹ (Taxa Anual Efectiva Revista); 4) Vendas associadas facultativas; 5) Condições promocionais; 6) Comissões (incluídas na TAE); 7) Indicação da necessidade de abertura de conta de depósitos à ordem, encargos associados (se aplicável) e despesas (não incluídas na TAE), entre outros
- Esclarecer todas e quaisquer questões e dúvidas do cliente, assegurando que o mesmo está devidamente informado sobre os tipos de crédito comercializados pelo banco



NO MOMENTO DA CELEBRAÇÃO E DURANTE O CONTRATO

O profissional bancário, no momento de assinatura do contrato e durante o período de vigência do contrato, deve adotar uma postura caracterizada por uma disponibilidade total perante o cliente de modo a assegurar que este tem conhecimento de todas as condições contratuais e custos associados aos produtos de crédito.

Mais tarde, no momento de assinatura e durante a vigência do contrato, enquanto profissional bancário devo:

- Rever com o cliente todas as especificidades dos produtos de crédito e respectivas condições contratuais
- Entregar a FTI e indicar, novamente, a informação que a compõe, tais como comissões e despesas associadas ao crédito (de acordo com o Preçário), características do produto e custos afectos aos produtos de crédito (de acordo com o Preçário)
- Apresentar os planos financeiros do empréstimo (se aplicável), que contemplam o modo de pagamento e as prestações a ser pagas pelo cliente, para casos em que o contrato a celebrar possua duração e plano temporal de reembolso definidos
- Explicar as condições gerais contratuais e entregar o contrato ao cliente antes do momento da assinatura
- Fomentar uma leitura detalhada do contrato para clarificar os termos e condições ao cliente antes da sua assinatura
- Esclarecer todas e quaisquer questões e dúvidas do cliente
- Solicitar a assinatura por parte do cliente e garantir a assinatura por parte do banco
- Fornecer uma cópia da informação contratual e outra informação apresentada



3.2 Portfólio do Banco | 3.2.7 Serviços 24/7

O *internet*, *mobile* e *sms banking* permitem o acesso constante a serviços que normalmente são efectuados numa agência ou num MULTICAIXA, sem ser necessário a deslocação do cliente até um desses pontos de contacto.

? *Quais os principais tipos de serviços 24/7 oferecidos pelo banco?*

INTERNET BANKING

O *internet banking* é um canal de acesso a serviços bancários que permite ao cliente efectuar operações bancárias remotamente através da *internet*, sem necessidade de se deslocar aos balcões e sem restrições de horário de atendimento. A principal vantagem do *internet banking* é a possibilidade de efectuar operações bancárias à distância, sendo apenas necessário uma ligação à *internet*.

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 cliente realizar operações bancárias através do telemóvel. A sua principal vantagem é o acesso permanente em qualquer sítio, não necessitando de um computador.

SMS BANKING

O *SMS banking* é um serviço que permite ao cliente consultar a sua conta e efectuar operações bancárias através da troca (envio e recepção) de mensagens de texto (SMS) com códigos, apenas a partir do telemóvel. A sua principal vantagem face aos serviços de *internet e mobile banking* é o facto de não ser necessária uma ligação à *internet*, podendo o cliente efectuar uma transferência apenas através de mensagens escritas.

CENTROS DE ATENDIMENTO

De acordo com o Instrutivo n.º 05/2014, os bancos são obrigados a possuir um centro de atendimento, em língua portuguesa e disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana para os utilizadores e aceitantes de cartões.

Para além das responsabilidades enunciadas, a maioria dos bancos disponibiliza estes centros de atendimento para esclarecimento de dúvidas, resolução de problema operacionais ou gestão de reclamações aos seus clientes para todos os seus produtos/ serviços, nomeadamente os serviços 24/7.



ANTES DA CELEBRAÇÃO DO CONTRATO DE SERVIÇOS 24/7

O momento antes da celebração do contrato deve ser pautado pelo esforço que o profissional deve ter em conhecer o cliente bancário e em transmitir informação completa sobre os produtos, promovendo uma tomada de decisão em consciência por parte do cliente bancário.



Para os serviços 24/7, que informação devo facultar ao cliente?

Na comercialização dos serviços 24/7, o profissional bancário deverá apoiar os clientes, assegurando a prestação de informação necessária.

Enquanto profissional bancário, antes da celebração do contrato, devo agir da seguinte forma:

- Informar o cliente bancário sobre os vários serviços 24/7 disponibilizados pelo banco, explicando a diferença e vantagens entre os mesmos
- Estabelecer uma relação com o cliente para perceber as suas expectativas relativamente ao tipo de serviço a contratualizar
- Apresentar de forma clara as características dos produtos e as suas funcionalidades tais como: a consulta de saldos e movimentos, pagamentos, transferências
- Informar sobre todos os custos, de acordo com o Preçário, que estão directamente afectos à utilização dos serviços de *internet, mobile e sms banking* (se aplicável)
- Esclarecer todas e quaisquer questões e dúvidas do cliente, assegurando que o mesmo está devidamente informado sobre os serviços 24/7 comercializados pelo banco



NO MOMENTO DA CELEBRAÇÃO E DURANTE O CONTRATO

O profissional bancário, no momento de assinatura do contrato e durante o período de vigência do contrato, deve adoptar uma postura caracterizada por uma disponibilidade total perante o cliente de modo a assegurar que este tem conhecimento de todas as condições contratuais e custos associados a este tipo de serviços.

Mais tarde, no momento de subscrição de um (ou mais) destes produtos, enquanto profissional bancário devo:

- Rever com o cliente os vários serviços 24/7 disponibilizados pelo banco e relembrar as suas características e funcionalidades
- Explicar as condições gerais contratuais e entregar o contrato ao cliente antes do momento da assinatura
- Fomentar uma leitura detalhada do contrato para clarificar os termos e condições ao cliente antes da sua assinatura
- Mencionar novamente os custos, directamente afectos à utilização dos serviços de *internet, mobile e sms banking* (se aplicável), de acordo com o Preçário
- Indicar os mecanismos de segurança existente, tais como: término de sessão automático, acesso à conta apenas mediante validação da identidade do utilizador através de códigos pessoais e intransmissíveis, *SMS Token* (credencial de segurança recebida através de mensagem no telemóvel, de validade reduzida e que apenas pode ser usada uma vez), entre outros
- Enumerar as boas práticas no uso destes serviços, por exemplo, aceder a estes serviços através de computadores ou dispositivos móveis que contenham um *software* antivírus actualizado, não utilizar computadores públicos para aceder aos serviços de *internet banking*, não disponibilizar informação pessoal, palavras-passe, números de contas bancárias e outras informações sensíveis via correio electrónico, telefone ou mensagem escrita, entre outros
- Esclarecer todas e quaisquer questões e dúvidas do cliente
- Solicitar a assinatura por parte do cliente e garantir a assinatura por parte do banco
- Fornecer uma cópia da informação contratual e outra informação apresentada



3.2 Portfólio do Banco | 3.2.8 Poupança e investimento

Os bancos dispõem de um conjunto de produtos de poupança e investimento através dos quais os clientes podem distribuir os seus rendimentos.

? *Quais os produtos de poupança e investimento existentes?*

Poupança

Poupar implica economizar, ou seja, fazer um esforço para guardar algum dinheiro do rendimento pessoal no final do mês para utilização futura, o que quer dizer cobrir necessidades ou emergências de curto prazo.

Investimento

Investir significa pegar no dinheiro que sobrou, ou que foi poupado, e aplicá-lo num produto financeiro bancário para ter acesso a mais recursos para realização de projectos no futuro – é crescimento a longo prazo.



Produtos disponibilizados pelos bancos

DEPÓSITOS A PRAZO

Os depósitos a prazo são aplicações com risco muito reduzido 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.

CONTA POUPANÇA HABITAÇÃO

É uma conta destinada exclusivamente à acumulação de poupança para realizar a aquisição de 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.



Enquadramento Legal

O regime jurídico das Contas Poupança-Habituação é regulado pelo Decreto Presidencial n.º 265/2011, que define os prazos contratuais mínimos, o regime de juros, a mobilização do saldo, entre outros.

Os Fundos de Pensões encontram-se regulados pelo Decreto n.º 25/98.

TÍTULOS DO BANCO CENTRAL (TBC)

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

Existem inúmeros produtos no mercado e, para além do banco ser responsável por adequar os produtos comercializados aos perfis dos clientes, é também responsável pelo tipo de informação que transmite aos mesmos, nomeadamente sobre os riscos, taxas e prazos para que este possa tomar uma decisão em consciência.

ANTES DA CELEBRAÇÃO DO CONTRATO DE PRODUTOS DE POUANÇA E INVESTIMENTO

O momento antes da celebração do contrato deve ser pautado pelo esforço que o profissional deve ter em conhecer o cliente bancário e em transmitir informação completa sobre os produtos, promovendo uma tomada de decisão em consciência por parte do cliente bancário.

Para produtos de poupança e investimento, que informação devo facultar ao cliente?

Na comercialização dos produtos de poupança e investimento, o profissional bancário deverá apoiar os clientes na prestação de informação necessária.

Enquanto profissional bancário, antes da celebração do contrato, devo agir da seguinte forma:

- Informar o cliente bancário sobre os produtos de poupança e investimento comercializados pelo banco, explicando a diferença e vantagens entre os mesmos
- Estabelecer uma relação com o cliente para perceber as suas expectativas relativamente ao tipo de produto a contratualizar
- Fornecer e explicar ao cliente todos os conteúdos da Ficha Técnica Informativa (FTI) tais como: as características dos produtos, como por exemplo, a designação comercial, as condições de acesso, a modalidade, prazo, condições de mobilização antecipada e encargos associados (se aplicável), condições de renovação automática (se aplicável), montante, taxas de remuneração (de acordo com o Preçário), regime de capitalização, forma de cálculo e pagamento dos juros, garantias e seguros exigidos (se aplicável)
- Informar sobre todos os custos afectos à subscrição dos produtos de poupança e investimento, de acordo com o Preçário
- Apresentar de forma clara os riscos associados a estes produtos
- Esclarecer todas e quaisquer questões e dúvidas do cliente, assegurando que o mesmo está devidamente informado sobre os tipos de produtos de poupança e investimento existentes

Para além da informação mencionada, é igualmente importante que o profissional bancário efectue uma simulação, juntamente com o cliente, para determinar a sua situação financeira e avaliar as obrigações do orçamento familiar.



NO MOMENTO DA CELEBRAÇÃO E DURANTE O CONTRATO

O profissional bancário, no momento de assinatura do contrato e durante o período de vigência do contrato, deve adoptar uma postura caracterizada por uma disponibilidade total perante o cliente de modo a assegurar que este tem conhecimento de todas as condições contratuais e custos associados aos produtos de poupança e investimento.

Mais tarde, no momento de subscrição de um (ou mais) destes produtos, enquanto profissional bancário devo:

- Rever com o cliente os produtos de poupança e investimento comercializados pelo banco e respectivas condições contratuais
- Entregar a FTI e indicar, novamente, a informação que a compõe, tais como as características dos produtos, nomeadamente a designação comercial, as condições de acesso, a modalidade, prazo, condições de mobilização antecipada e encargos associados (se aplicável), condições de renovação automática (se aplicável), montante, taxas de remuneração (de acordo com o Preçário), regime de capitalização, forma de cálculo e pagamento dos juros, garantias e seguros exigidos (se aplicável)
- Relembrar os custos (de acordo com o Preçário) e riscos afectos a este tipo de produtos
- Explicar as condições gerais contratuais e entregar o contrato ao cliente antes do momento da assinatura
- Fomentar uma leitura detalhada do contrato para clarificar os termos e condições ao cliente antes da sua assinatura
- Esclarecer todas e quaisquer questões e dúvidas do cliente
- Solicitar a assinatura por parte do cliente e garantir a assinatura por parte do banco
- Fornecer uma cópia da informação contratual e outra informação apresentada

RISCOS DOS PRODUTOS DE POUPANÇA E INVESTIMENTO

Risco de crédito, é o risco de o investidor não ter o reembolso do capital investido em certa aplicação ou não receber a remuneração prevista.

Risco de liquidez, é o risco do investidor não poder dispor do capital investido antes do vencimento da aplicação financeira ou de incorrer em custos elevados para o fazer.

Risco de capital, é o risco de perda parcial ou total do capital investido no produto.

Risco cambial, é a incerteza face à evolução da cotação de uma certa divisa. O risco depende das alterações da taxa de câmbio.

Risco de mercado, é o risco de perda de valor de uma aplicação financeira, devido a alterações nos preços (ou taxas de juro) de mercado.

Risco de remuneração, é a incerteza quanto ao valor da remuneração de um activo financeiro, ou seja, quando a remuneração não está totalmente definida à partida.

Risco de investimento, é o risco de os rendimentos que vão sendo recebidos durante a vida de uma aplicação não serem investidos.

Risco de inflação, é o risco de redução do valor real, ou do poder de compra, dos fundos investidos numa aplicação financeira e dos rendimentos por ela gerados devido à subida dos preços.



PERFIS DE INVESTIDORES

Perfil conservador/ prudente

Têm preferência por investimentos de capital garantido, com prazo de vencimento mais curto. Estes investidores evitam riscos como: capital, rendimento e liquidez.

Perfil equilibrado ou moderado

Têm preferência por investimentos de capital garantido, mas que estão dispostos a assumir um prazo mais longo para essa aplicação de forma a poder acomodar uma eventual oscilação do rendimento.

Perfil dinâmico

Procuram rentabilidades superiores à média do mercado, estando disponíveis para aplicações de médio e longo prazo e para assumir o risco de algumas perdas no capital investido.

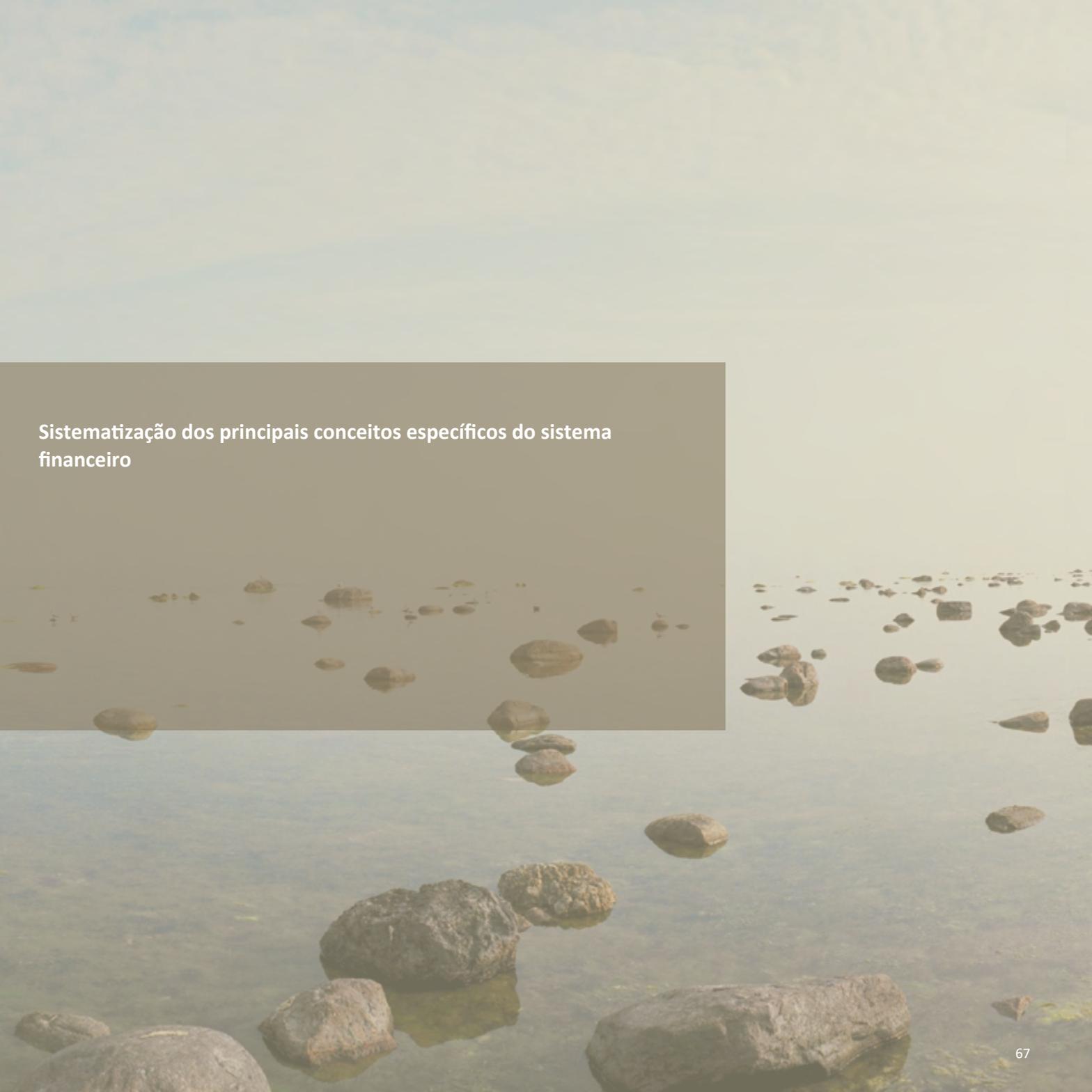
Perfil arriscado

Procuram produtos com rentabilidades mais elevadas e acima da média do mercado, estando disponíveis para aplicações com um horizonte temporal mais curto e a assumir o risco de perda total ou até superior ao capital inicial.



4.

GLOSSÁRIO



Sistematização dos principais conceitos específicos do sistema financeiro

4.

GLOSSÁRIO

A B

- AGÊNCIA** Estabelecimento no país pertencente a um banco, que seja desprovida de personalidade jurídica e que efectue directamente ou, no todo ou em parte, operações inerentes à actividade do banco.
- 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.
- BIC** O BIC (*Bank Identifier Code*) designa o banco beneficiário de determinado pagamento. É também conhecido como código SWIFT.

C

- CAIXA AUTOMÁTICA.** Equipamento electromecânico que permite aos utilizadores autorizados efectuar levantamentos de numerário das suas contas bancárias e/ou aceder a outros serviços.
- CARTÃO MULTICAIXA** É um cartão emitido pelos bancos membros do sistema e aceite nos terminais da rede MULTICAIXA.
- COMISSÕES** São as prestações pecuniárias exigíveis aos clientes pelos bancos 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.
- CONSUMIDOR** É toda a pessoa física ou jurídica a quem sejam fornecidos bens e serviços ou transmitidos quaisquer direitos e que os utiliza como destinatário final/cliente.



D E

DESPESAS

Outras importâncias suportadas pelo banco perante terceiros, e repercutíveis no cliente, nomeadamente os pagamentos a conservatórias, cartórios, notários ou que tenham natureza fiscal.

ENCARGO FINANCEIRO

Os encargos financeiros são além das despesas de juros, todas as despesas incrementais que se originaram de outro tipo de operações bancárias.

I J

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.

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).



N P

- NBA** 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.
- PIN** O código pessoal secreto (PIN) permite a identificação do titular do cartão nas transacções com o cartão.

T

- TAE** Taxa Anual Efectiva. Representa o custo anual de um empréstimo em função do montante em dívida ou a remuneração de um depósito, consoante o caso. Esta taxa tem em conta os encargos inerentes a um pedido de empréstimo como juros, despesas e comissões.
- TAEG** Taxa Anual Efectiva Global. Inclui os juros, comissões, impostos, taxas, tarifas, seguros, além das demais despesas cobradas ao cliente ligadas directamente à utilização do crédito.
- TAER** Taxa Anual Efectiva Revista. Trata-se de uma TAE com os custos de subscrição de outros produtos associados.
- TAN** Taxa Anual Nominal. É uma taxa anual usada nas operações que envolvem o pagamento de juros, sejam empréstimos ou remunerações de depósitos.



- TANB** Taxa Anual Nominal Bruta. É a taxa de juro indicada pelos bancos resultante do término do depósito ou aplicação bancária.
- TANL** Taxa Anual Nominal Líquida. É o valor resultante após a dedução de impostos da TANB.



BNA BANCO NACIONAL DE ANGOLA

Guia do Profissional Bancário. Edição n.º1

Publicação do Banco Nacional de Angola (BNA)

Banco Nacional de Angola

Av. 4 de Fevereiro nº 151 - Luanda - Angola

Caixa Postal 1243

Tel.: (+244) 222 679 200

www.bna.ao