

VIRGÍNIA IRMANDA SILIVELI CHIPENHE

**ESTUDO DA SUPERVISÃO
COMPORTAMENTAL:**

O CASO ANGOLANO

Julho 2017



UNIVERSIDADE DE COIMBRA



FEUC FACULDADE DE ECONOMIA
UNIVERSIDADE DE COIMBRA

VIRGÍNIA IRMANDA SILIVELI CHIPENHE

ESTUDO DA SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL: O CASO ANGOLANO

Trabalho de Projeto em Mestrado, na especialidade de
Economia Financeira, apresentada à Faculdade de Economia na
Universidade de Coimbra para obtenção do grau de Mestre

Orientadora: Professora Doutora Fátima Sol

Coimbra, 2017

Dedicatória

A Deus dedico este trabalho.

Agradecimentos

A todas as entidades que contribuíram para a realização deste trabalho o meu muito obrigada, em especial à minha orientadora, Professora Doutora Fátima Sol.

Lista de siglas

ATM	–	Automatic Teller Machine
BCS	–	Banco de Crédito do Sul, S.A.
BdP	–	Banco de Portugal
BIR	–	Banco de Investimento Rural
BNA	–	Banco Nacional de Angola
BPAN	–	Banco Pungo Andongo, S.A.
DSC	–	Departamento de Supervisão Comportamental
LIF	–	Lei de Base das Instituições Financeiras
NBFI	–	Non Bank Financial Institution
PIB	–	Produto Interno Bruto
RGIC	–	Regime Geral das Instituições de Crédito
SEBC	–	Sistema Europeu de Bancos Centrais
SFA	–	Sistema Financeiro Angola
SSIF	–	Sistema de Supervisão das Instituições Financeiras
TPA	–	Terminais de Pagamento Automático
YETU	–	Banco YETU, S.A.

Lista de abreviaturas

IFS – Instituições Financeiras

Off-site – inspeção à distância

On-site – inspeção aos balcões das instituições financeiras

p. p. – pontos percentuais

p. – páginas

Lista de tabelas

Anexos

I – Tabela A.1: Listagem dos bancos	III
X – Tabela A.2: Estado das reclamações no período de 2012 ao 1.º semestre de 2016	XII
XI – Tabela A.3: Comissões, despesas e taxas de juros (2014)	XII

Lista de gráficos

Gráfico n.º 1: Estrutura de funding.....	8
Gráfico n.º 2: Evolução do Peso do crédito.....	9
Gráfico n.º 3: Evolução de depósitos, valores em milhões de Kz.	10
Gráfico n.º 4: Natureza de depósitos de clientes à ordem e a prazo.....	10
Gráfico n.º 5: Evolução do n.º de contas Bankita.....	12
Gráfico n.º 6: Estrutura por género.....	13
Gráfico n.º 7: Tipologia de contrato de cartões	20
Gráfico n.º 8: Estado das condições contratuais.....	21
Gráfico n.º 9: Reclamações por tipo de bancos	23
Gráfico n.º 10: Evolução de reclamações por tipo de bancos.....	23

Anexos

II – Gráfico n.º A.1: Estrutura de Ativos	IV
III – Gráfico n.º A.2: Estrutura de créditos por moeda.....	V
IV – Gráfico n.º A.3: Número de Contas Bankita por Província	VI
V – Gráfico n.º A.4: Estrutura Etária.....	VII
VI – Gráfico n.º A.5: Estrutura atividades profissionais	VIII
VII – Gráfico n.º A.6: Evolução da Taxa de Bancarização	IX
VIII – Gráfico n.º A.7: Total das reclamações	X
IX – Gráfico n.º A.8: Total das reclamações por matéria.....	XI

RESUMO

Neste trabalho, foi abordado o estudo da supervisão, na vertente comportamental bancária em Angola, no período de dois mil e doze à dois mil e dezasseis; numa fase em que a economia angolana estava a crescer muito rapidamente e posteriormente teve uma queda brusca em dois mil e catorze, por causa da descida do preço do petróleo. A abordagem do mesmo está relacionada com aspectos do sector bancário angolano numa visão geral e resumida.

A metodologia utilizada neste trabalho foi teórica, com entrevistas a trabalhadores do Banco Nacional de Angola (BNA), no Departamento de Supervisão Prudencial (DSI) e no Departamento de Supervisão Comportamental (DSC) e analisaremos relatórios de Instituições idóneas tais como: BNA, Deloitte, o Fundo Monetário Internacional, KPMG, Banco Mundial, Instituições financeiras.

A responsabilidade do Banco Nacional de Angola, é de responder por meio da supervisão comportamental e prudencial, às necessidades dos clientes bancários relativamente aos riscos de liquidez e solvabilidade, ao atendimento aos clientes nas transferências bancárias, cartões de crédito, na adesão ao programa “Bankita” e as reclamações nas instituições financeiras. Diante deste facto analisaremos a eficiência e eficácia da supervisão do BNA em relação as instituições financeiras.

Anteriormente, o Banco Nacional de Angola criou na década de noventa, a Direcção de Supervisão das Instituições Financeiras, que hoje está relacionada ao Departamento de Supervisão Prudencial (DSI). Assim, a crise económica actual gerou a escassez de divisas, o aumento ao desemprego, o limite a concessão de crédito e o decréscimo às importações. Apesar dessa conjuntura, o Banco Nacional de Angola, tem sido eficaz e eficiente relativamente a supervisão comportamental.

Palavras-chave: Bancos, BNA, Instituições Financeiras, Supervisão Comportamental.

ABSTRACT

In this work paper, we will analyze the study of the behavioral supervision in Angola, in the period from two thousand and twelve to two thousand and sixteen, in a phase in which the Angolan economy was growing very fast and subsequently had a sharp drop in two thousand and fourteen, because of the drop in the price of oil. The approach is related to aspects of the Angolan banking sector in an overview and summary.

The methodology used in this work was theoretical, with interviews with Banco Nacional de Angola workers in the areas of Departamento de Supervisão Prudencial (DSI) – (*Department of Prudential Supervision*) and Departamento de Supervisão Comportamental (DSC) – (*Department of Behavioral Supervision*), and we will analyze reports of suitable institutions namely: Banco Nacional de Angola, The World Bank, Deloitte, KPMG, International Monetary Found, Commercial banks.

The responsibility of the Banco Nacional de Angola, is to respond through prudential and behavioral supervision, to the needs of bank customers, regarding liquidity and solvency risks, customer service in bank transfers, credit cards, “Bankita” program and complaints at financial institutions. In this view, we will analyze the efficiency and effectiveness of the supervision of the Banco Nacional de Angola in relation to the financial institutions.

Previously the Banco Nacional de Angola, created in the nineties, the Direcção de Supervisão das Instituições Financeiras (DSI) – (Finance Department) which today is related to Department of Prudential Supervision. Thus, the current economic crises has led to a shortage of foreign exchange, an increase in unemployment, a limit on the granting of credit, and a decrease in imports. Despite this situation, the Banco Nacional de Angola, has been effective and efficient regarding behavioral supervision.

Key words: Banks, BNA, Financial Institutions, Behavioral Supervision

SUMÁRIO

1. Introdução	1
2. Revisão de Literatura	3
3. Caracterização do Sistema Bancário Angolano	7
3.1. Estrutura consolidada de ativos	7
3.2. Educação Financeira.....	11
3.3. Taxa de Bancarização	13
4. Supervisão comportamental	15
4.1. Breve enquadramento de supervisão nos países em desenvolvimento.....	15
4.2. Legislação e Normas	17
4.3. Condições contratuais.....	20
4.4. Publicidade	21
4.5. Gestão das reclamações	22
4.6. Inspeções	24
4.7. Atividades Sancionatórias	26
4.8. Sigilo bancário.....	26
4.9. Incumprimento de crédito.....	27
4.10. Breve comparação com o caso português.....	27
5. Conclusão	31
Referências Bibliográficas	I
Anexos	III

1. Introdução

A evolução do sistema financeiro angolano, e a crescente tendência de interação com os mercados e investidores internacionais, implicam a necessidade de um crescimento do nível de sofisticação da regulação e supervisão em Angola. Com efeito, existe um número relevante de iniciativas que visam capacitar o sector financeiro angolano para os desafios do futuro. Sendo a atividade bancária considerada basilar de todas as demais atividades económicas, ela é absolutamente indispensável para o desenvolvimento económico e social (Mungovo, 2012). Assim, é impreterível a necessidade de salvaguardar a confiança no sistema financeiro perante os agentes económicos sem a qual não é possível o funcionamento da economia de modo satisfatório.

A supervisão bancária é a atuação desenvolvida pelo Estado ou por outros entes públicos sobre os banqueiros, de modo a controlar a sua atividade, tendo em vista assegurar a estabilidade, eficiência e solidez do sistema financeiro, o cumprimento de regras de conduta e de prestação de informação aos clientes bancários, bem como garantir a segurança dos depósitos e dos depositantes e a proteção dos interesses dos clientes. Um dos objetivos fundamentais visados pela supervisão é impedir a produção de consequências dramáticas para a sociedade em geral decorrentes da insolvência das instituições supervisionadas.

O Banco Nacional de Angola (BNA), enquanto instrumento do Estado, para a definição e execução da política monetária e financeira, exerce poderes de grande importância que se traduzem em autênticos poderes normativos sobre todo o sistema financeiro e é nomeadamente dotado de poderes de supervisão sobre as instituições financeiras. Nesta perspetiva, tendo a supervisão comportamental a missão de velar pela estabilidade e confiança do sistema financeiro angolano, o objetivo deste estudo versa a análise do exercício de supervisão no mercado bancário angolano, na vertente de supervisão comportamental.

Este trabalho é organizado da seguinte maneira: no capítulo 2, faremos uma breve revisão de literatura sobre os fatores que podem influenciar a escolha de uma determinada estrutura de supervisão para um dado sistema financeiro e se os mesmos têm aplicabilidade em vários países do mundo. No capítulo 3, faremos uma caracterização do sistema bancário angolano, dando primazia à estrutura de ativos consolidados, educação financeira e taxa de bancarização. No capítulo 4, apresentaremos um breve enquadramento da supervisão em alguns países em desenvolvimento (África Subsariana) seguido do estudo da supervisão

comportamental no BNA, desde instrumentos legais (legislação e normas) e responsabilidades do Departamento de Supervisão Comportamental (DSC). Adicionalmente, desenvolveremos as seguintes matérias: Condições contratuais, Publicidade, Reclamações, Inspeções, Sigilo bancário, Atividades sancionatórias e Incumprimento de crédito no período compreendido entre 2012 ao 1.º semestre de 2016. Finalizaremos com uma breve comparação entre o Banco de Portugal (BdP) e o Banco Nacional de Angola (BNA). No ponto 5 formularemos a conclusão.

2. Revisão de Literatura

Nos últimos anos, após a crise internacional, o tema da regulação e supervisão bancária tem vindo a adquirir uma importância fundamental. Nesta perspetiva, hoje, cada vez mais a supervisão bancária, supervisão de conduta no mercado das instituições de crédito é relevante. Estas são obrigadas a cumprir normas, nomeadamente na componente da informação e da formação financeira. Este tema é pertinente para a proteção dos consumidores de produtos bancários e ganhou importância em países no qual se assiste a uma entrada significativa de camadas mais jovens da população no acesso aos serviços bancários.

A supervisão institucional, envolve diferentes regras e supervisores para cada tipo de intermediário (sobretudo bancos, seguradoras ou outros intermediários), como notam Melecky e Podpiera (2013). A supervisão tem o intuito de garantir a estabilidade e solidez do sistema financeiro, assim como a eficiência do seu funcionamento, assentando nos poderes atribuídos às autoridades competentes para cumprimento das normas prudenciais e comportamentais. Ela é efetuada por segmento de mercado bancário; segmento a que corresponde uma autoridade de supervisão distinta, e que monitoriza todas as atividades do intermediário financeiro, abrangendo desde os processos de seleção de entrada à sua atividade propriamente dita (controlo, inspeções, sanções e até saídas do sistema financeiro).

Entretanto, a forma como as instituições de supervisão dos serviços financeiros são criadas e estruturadas é importante porque isso pode afetar de forma crucial a qualidade da supervisão dos serviços financeiros, a estabilidade financeira e também o desenvolvimento financeiro (Melecky e Podpiera, 2013).

Vários fatores podem influenciar a escolha de uma determinada estrutura de supervisão para um dado sistema financeiro, nomeadamente a dimensão, o desenvolvimento ou a estrutura do sistema financeiro, bem como a presença de grupos financeiros.

Melecky e Podpiera, (2013) recolheram um conjunto de dados abrangendo 98 países de rendimento alto e médio, no período 1999-2010, que permitiu estudar mudanças e diferenças nas estruturas de supervisão entre os países. Nas suas análises foram utilizados os modelos probit, logit e pooled. Foram estimados os determinantes das estruturas institucionais para supervisão prudencial financeira e supervisão de conduta empresarial a partir de indicadores gerais do setor económico, político e financeiro de um país e descobrir qual dos indicadores

poderiam ser mais importantes. Com base nas estimativas, verificou-se que as economias de menor dimensão são mais propensas a aplicar a supervisão prudencial.

Podemos observar, por um lado, o mercado financeiro arménio como exemplo. Com uma economia de menor dimensão e regulamentada pelo Banco Central da Arménia, que é também o supervisor, combina o papel de regulador do mercado financeiro com o papel de supervisão. A atividade do banco central da Arménia incorpora tanto a supervisão prudencial como a conduta de mercado das instituições financeiras. Assim, tanto a supervisão prudencial como a de conduta de mercado das instituições financeiras definem o objetivo do banco central da Arménia nestas áreas, para assegurar as condições necessárias para a estabilidade, solvabilidade, a liquidez e a atividade normal do sistema bancário, assegurando também as condições dos direitos e dos interesses dos consumidores do sistema financeiro.

Por outro lado, o BNA, no âmbito do cumprimento da sua missão na qualidade de órgão regulador e de supervisão do sistema financeiro angolano (SFA), particularmente no sector bancário, estabelece normas prudenciais e de conduta para atuação das instituições financeiras sob a sua jurisdição. Algumas dessas normas dizem respeito a organização contabilística, estrutura de receita e controlo interno, bem como, informações e respetiva periodicidade a prestarem ao público¹.

Entretanto, as entidades com a responsabilidade pela supervisão prudencial de instituições financeiras, devem sempre monitorizar a comercialização de produtos financeiros nos aspetos que sejam relevantes para preservação da solidez das instituições, incluindo a vertente reputacional e devem intervir para travar condutas que afetem a estabilidade financeira das instituições².

A literatura tem discutido a existência de potenciais desvantagens e riscos associados com o processo de integração, regulação e supervisão, tendo-se verificado que restrições mais severas às atividades bancárias exercem impactos negativos sobre a eficiência dos bancos. Barth et al. (2013), afirmam que restrições mais severas às atividades bancárias estão negativamente associadas à eficiência do banco.

Para Carreta et al., (2015), a intensa supervisão bancária permite à autoridade nacional reunir informações precisas sobre as condições bancárias que poderiam melhorar o desenvolvimento da supervisão e a efetividade da intervenção de supervisão. Neste estudo, eles

¹ Relatório de Estabilidade Financeira/2014, p. 49.

² Banco de Portugal.

basearam-se num conjunto de dados de regulamentação bancárias e práticas de supervisão sobre a eficiência bancária. Foram utilizados dados de 4050 bancos em 72 países durante o período 1999-2007. As medidas de eficiência foram construídas com base em um método não paramétrico amplamente adotado para medir até que ponto o desempenho dos bancos mostram que restrições mais severas sobre as atividades bancárias estão negativamente associadas a eficiência dos bancos, enquanto que uma maior restrição da regulação do capital é ligeira e positivamente associada a eficiência do banco.

Ao restringir as atividades bancárias e fortalecer os requisitos de capital dos bancos, que visam principalmente reduzir o risco bancário, pode-se obter impactos díspares sobre a eficiência dos bancos. Para Quintyn e Taylor (2007) a necessidade de corrigir as deficiências é particularmente premente à luz do argumento de que entre todos os grupos de países, os que se encontram em fase de desenvolvimento precisam de uma supervisão bancária eficaz devido a várias questões específicas que os tornam propensos a instabilidade financeira: sistemas jurídicos e práticas contábeis, e falta de instrumentos financeiros e mercados para proteger os riscos financeiros.

De acordo com Carreta et al. (2015), a regulação e supervisão bancária desempenham um papel importante na tomada de riscos. Para Shehzad e Haan (2015), o impacto da regulamentação e supervisão sobre o risco bancário não é apenas determinado pelas regras em vigor, mas também pelos deveres das autoridades de supervisão.

Vários estudos observam a eficiência da regulação e supervisão bancária. Gaganis e Pasiouras (2013), examinaram como a eficiência do lucro bancário é influenciada pelo envolvimento do banco central. O estudo teve como objetivo discutir a evidência empírica sobre a associação entre três dimensões-chaves do regime de supervisão financeira e a eficiência do lucro bancário. Utilizando uma amostra de quase 4000 bancos comerciais que operam em cerca de 80 países no período 2000-2008, os autores basearam-se em técnicas de fronteira estocástica para obter estimativas de eficiência de lucro. Os resultados mostram que a eficiência diminui à medida que o número de setores financeiros supervisionados pelo banco central aumenta. Além disso, os bancos que operam em países com maior unificação da autoridade de supervisão são menos eficientes em termos de lucro. E a independência dos bancos centrais tem um impacto negativo na eficiência dos lucros dos bancos.

Entretanto, hoje, as prioridades estabelecem os domínios essenciais sobre os quais assentam numa avaliação dos principais riscos com que se defrontam as entidades supervisionadas e têm em conta os desenvolvimentos mais recentes em termos de enquadramento económico de supervisão. As fontes de risco para o sector bancário geralmente são identificadas em cooperação com as autoridades nacionais competentes, com base na informação fornecida pelas equipas conjuntas de supervisão nas análises macro e microprudencial realizadas pelo banco central, bem como em relatórios elaborados por organismos públicos. E independentemente da opção que cada país tome sobre o modelo institucional da sua supervisão financeira, é fundamental que a venda de produtos financeiros seja objeto de uma supervisão eficaz³.

³ Banco de Portugal, 2016, p. 21.

3. Caracterização do Sistema Bancário Angolano

A economia angolana em 2014 foi afetada pela queda do preço do petróleo⁴. Em consequência dessa queda, o BNA estabeleceu um conjunto de medidas de políticas cambial e monetária designadamente o aumento das reservas mínimas obrigatórias inerentes a um maior controlo das taxas de câmbio e de inflação. Adicionalmente, o Governo Angolano resolveu dar especial atenção à diversificação da economia, o que constituiu novas oportunidades para o setor bancário⁵.

O setor bancário tem vindo a exibir um aumento do número de intervenientes no mercado, o que aliada à maior taxa de bancarização e literacia bancária da população tem conduzido a um aumento de concorrência⁶.

No primeiro semestre de 2016, foram autorizadas a funcionar no sistema financeiro angolano 30 instituições financeiras bancárias, das quais 27 instituições estão em funcionamento sendo 3 bancos públicos, 18 bancos privados e 6 filiais de bancos estrangeiros. Foram também autorizadas 86 instituições não bancárias, 66 Casas de Câmbio, 10 Sociedades de Microcrédito, 7 Sociedades de Remessas de Valores, 2 Sociedades Cooperativas de Créditos e 1 Sociedade de Locação Financeira. A tabela A.1 (Anexo II). Relativamente a rede de agências bancárias implantadas no território nacional, verificou-se um total de 1515 agências e dependências bancárias, 157 agências e dependências de casas de câmbio, 19 agências e dependências de sociedades de microcrédito, 31 agências e dependências de sociedades de remessas de valores e 2 agências de cooperativas de crédito⁷.

3.1. Estrutura consolidada de ativos

O volume de ativos agregado dos bancos nacionais aumentou nos últimos anos, verificando-se poucas variações ao nível da estrutura da sua composição⁸. O peso do ativo total do sector bancário diminuiu de 63,20% do PIB em Junho de 2015 para 57,42% do PIB em Junho de 2016 devido ao maior crescimento do PIB. De salientar que as aplicações da

⁴ Relatório Económico da KPMG Angola, sobre o Setor Bancário Angolano, publicado em 2015, p. 68 e Relatório de Estabilidade Financeira – 2015 (www.bna.ao).

⁵ Relatório Económico da KPMG Angola, sobre o Setor Bancário Angolano, publicado em 2015, p. 68 e 79.

⁶ Relatório Económico da KPMG Angola, sobre o Setor Bancário Angolano, publicado em 2015, p. 79.

⁷ Relatório de Estabilidade Financeira – 2016, p. 48.

⁸ Relatório Económico da KPMG Angola, sobre o Setor Bancário Angolano, publicado em 2015, p. 70.

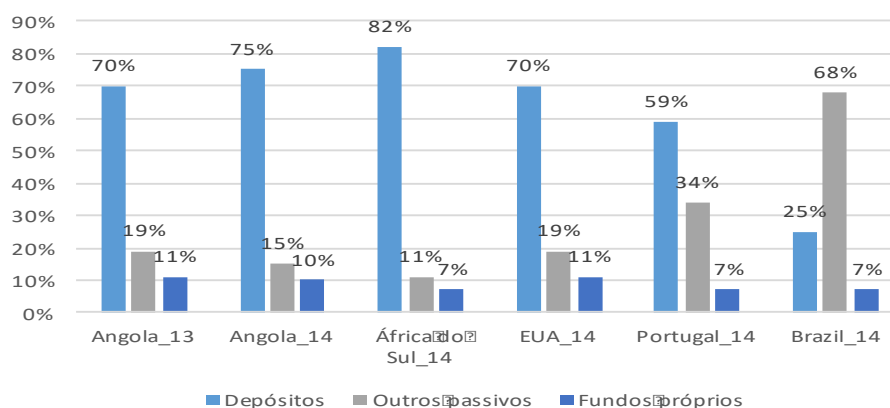
banca aumentaram consideravelmente devido a variação cambial e o volume de negócios da banca. Sem a variação cambial diminuiu em 3,95% enquanto no período 2015 e 1.º Semestre de 2016 aumentou apenas 5,66% e 1,57% respetivamente⁹.

Todavia, considerando a situação conturbada que a economia angolana atualmente atravessa, em função da crise no setor petrolífero, a capacidade de concessão de crédito por parte dos Bancos está limitada, devido a essa crise que tem aumentado o risco de crédito e diminuído a liquidez. Outros fatores contribuem para essa situação como a baixa taxa de bancarização. Apesar do crescimento verificado ao longo dos últimos anos, o desfasamento de prazos das capacitações e as aplicações, considerando que a principal fonte de financiamento dos créditos continua a ser os depósitos a ordem, a limitação do enquadramento legal da constituição e execução de garantias, a inexistência de um mercado secundário em Angola, tornam os ativos menos líquidos¹⁰ e limitam o crescimento do crédito.

Numa estrutura global dos bancos nacionais em 2014, em Angola, embora tratando-se de um país em desenvolvimento permaneceram com 41%, no período 2013-2014, valor superior ao do Brasil, 39%, conforme consta no gráfico n.º A.1 (Anexo II). A África do Sul apresentou o valor mais elevado de 76%, seguido de Portugal e os Estados Unidos de América, 58% e 52%, respetivamente.

No concernente a estrutura de funding, conforme o gráfico n.º 1, no período 2013-2014, o peso dos depósitos dos clientes é de 75% em Angola, em 2014, o que representa um

Gráfico n.º 1: Estrutura de funding



Fonte: Relatório Económico de KPMG Angola, sobre o Setor Bancário Angolano (2015)¹¹

⁹ Relatório de Estabilidade Financeira – 1.º semestre de 2016.

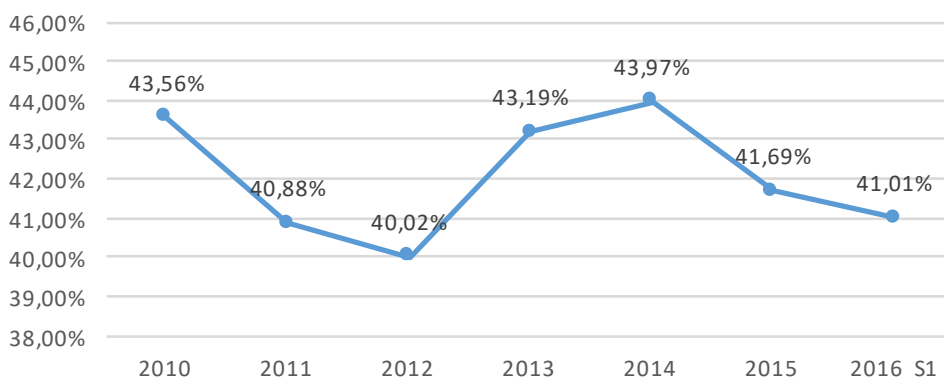
¹⁰ Relatório de Estabilidade Financeira 2012 ao 1.º semestre de 2016 e Relatório Económico da KPMG Angola, sobre o Setor Bancário Angolano, publicado em 2015, p. 72.

¹¹ Relatório de Estabilidade Financeira – 1.º semestre de 2016, p. 51.

aumento de 5 pontos percentuais relativamente ao ano anterior. Os outros passivos e dos fundos próprios têm uma importância de 15% e 11% respetivamente o peso dos depósitos no financiamento dos bancos angolanos é apenas ultrapassado pelo peso desse financiamento na África do Sul.

A carteira de crédito mantém-se muito significativa na estrutura de ativos do sistema e teve um crescimento de 22,44% comparativamente aos últimos 3 anos, cujas taxas de crescimento cifraram-se em 14,59%, 18,26% e 2,27% em Jun/13, Jun/14 e Jun/15 respetivamente¹². Este crescimento deve-se a desvalorização cambial fruto da crise económica atual. Entretanto, apesar do crescimento do crédito que se pode observar no gráfico n.º 2, o peso do ativo diminuiu em Junho de 2016, 41,01% do PIB em relação ao período homólogo, 41,69% em benefício de aplicações em títulos e valores mobiliários que continuam a aumentar consideravelmente, sendo que em 2015 houve um aumento de Kz. 788.939 milhões (37,45%)¹³.

Gráfico n.º 2: Evolução do Peso do crédito



Fonte: Relatório de Estabilidade Financeira/1.º semestre de 2016, p. 52.

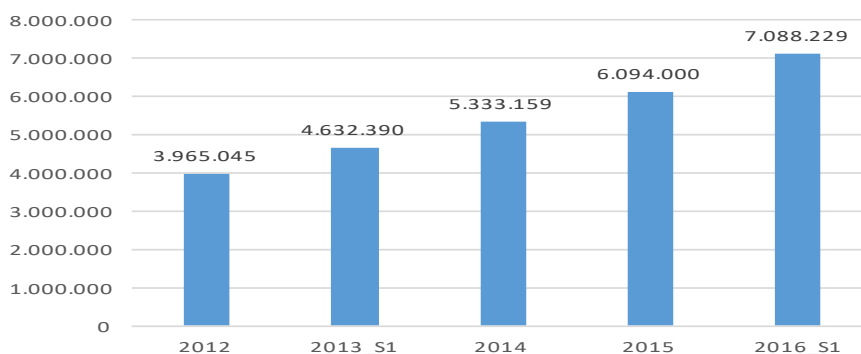
A repartição do crédito por moeda manteve a sua tendência de composição, conforme podemos observar o gráfico n.º A.2 (Anexo III), tendo aumentado 6 p.p. em moeda nacional entre 2013 e 2014 com 74% no final de 2014. Atendendo à crise económica de 2014, que resultou na queda do preço do petróleo, diminuiu o crédito em moeda nacional para 29% e 17% em 2015 e no 1.º Semestre de 2016. O crédito em moeda estrangeira por sua vez, teve uma redução de 6 p.p. no período 2013-2014, tendo recuperado para 69% do crédito em 2015. Em contrapartida, no 1.º Semestre de 2016, reduziu-se para 30%.

¹² Relatório de Estabilidade Financeira – 1.º semestre de 2016.

¹³ Relatório de Estabilidade Financeira 2012 ao 1.º semestre de 2016, p. 51.

Examinando os depósitos, estes mantêm-se como a principal fonte de financiamento do sistema bancário. Observado o gráfico n.º 3, podemos verificar que com um total de 7.088.229 milhões de depósitos no 1.º semestre de 2016, os depósitos mostram um crescimento contínuo desde o ano de 2012, quase duplicando desde esse ano.

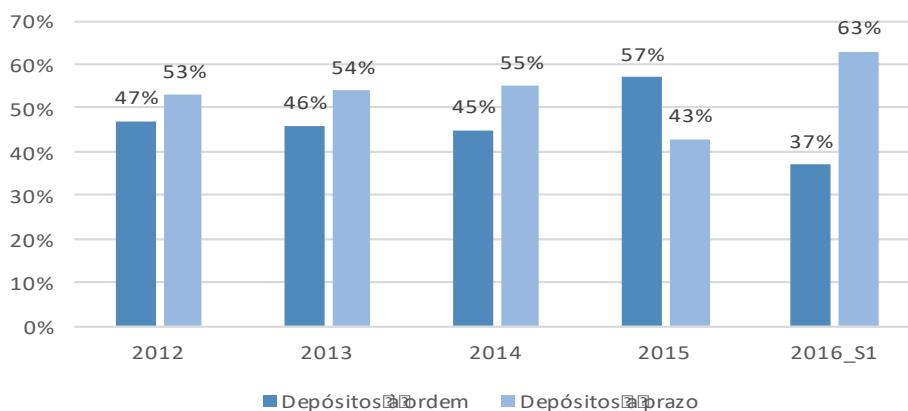
Gráfico n.º 3: Evolução de depósitos, valores em milhões de Kz.



Fonte: Elaboração própria com base em dados do BNA.

Relativamente aos depósitos por natureza no período de 2012 ao 1.º semestre de 2016, verificamos no gráfico n.º 4 que os depósitos à ordem representam cerca de Kz. 3.975 milhões (56,09%) representavam Kz. 2.989.422 milhões (42,14%), os depósitos a prazo e Kz. 122.829 milhões (1,73%) são outros depósitos.

Gráfico n.º 4: Natureza de depósitos de clientes à ordem e a prazo



Fonte: Relatório Económico de KPMG Angola, sobre o Setor Bancário Angolano (2015)¹⁴.

Os meios eletrónicos de pagamento envolvem operações de pagamento baseados na utilização de cartões bancários válidos na rede Multicaixa – caixas automáticas (CA) e

¹⁴ Relatório de Estabilidade Financeira – 1.º semestre de 2016, p. 51.

terminais de pagamento automático (TPA) em conformidade com os procedimentos e processos estabelecidos para as operações disponibilizadas no sistema¹⁵.

Assim, os meios eletrónicos de pagamento, têm registado um forte crescimento no mercado angolano. Em 2015, o número de cartões vivos aumentou 3.420.826, contra 3.165.008 em 2014. E os cartões válidos aumentaram para 4.736.245 comparativamente com os 4.687.951 em 2014¹⁶.

O número de Caixas Automáticas (ATM) e Terminais de Pagamento Automático (TPA) registou um crescimento de 6% e 31% respetivamente no 1.º semestre de 2014. O número de ATMs aumentou de 2.627, em 2014 para 2.776, em 2015, e o número de TPA cresceu para 61.496 terminais em 2015 face aos 47.076 em 2014¹⁷. Ao contrário, no 1.º Semestre de 2016 o número de TPA teve uma redução de 1% o que pode indiciar desperdício de investimento e a redução de oferta de serviços aos titulares de cartões multicaixas¹⁸.

Em relação ao número de transações em ATMs, registou-se um crescimento global de 25% no número de transações face a 2014, tendo as transações em ATM aumentado quase 45% (de 41,0 milhões em 2014 para 59,3 milhões em 2015)¹⁹.

3.2. Educação Financeira

A tomada de decisões informadas desde o planeamento de despesas e a gestão do orçamento familiar até a escolha de produtos bancários, da poupança e utilização de crédito, depende do grau de formação financeira. Assim, em Angola, a campanha de “*Educação Financeira - Bankinta*”, teve como objectivo assegurar o aumenro da literacia financeira entre a população, potenciando-se os níveis de inclusão social, e o aumento da eficácia da política monetária, incentivando os cidadãos, sobre tudo os pequenos comerciantes a aderir ao processo através da abertura de contas “Bankita”, e uma das vantagens que a mesma representa na vida das comunidades é o acesso ao microcrédito.

Este programa contribui para a estabilidade do sistema financeiro, na medida em que proporciona a tomada de decisões com base em informação credível, elevando o nível de compreensão dos cidadãos na escolha de produtos e serviços financeiros adequados às suas

¹⁵ Relatório de Estabilidade Financeira 1.º semestre de 2016, p. 43.

¹⁶ www.deloitte/2015.com.

¹⁷ www.deloitte/2015.com.

¹⁸ Relatório de Estabilidade Financeira 1.º semestre de 2016, p. 43 e 44.

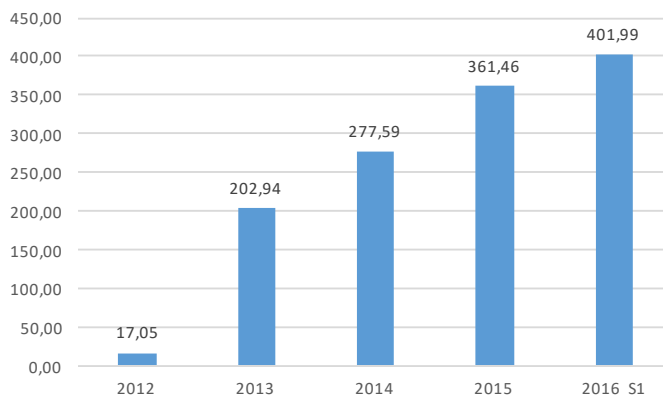
¹⁹ Relatório Económico da KPMG, sobre o Setor Bancário Angolano, publicado em 2015, p. 68.

necessidades, garante a segurança do dinheiro e serve igualmente para criar empatia entre as instituições bancárias e os clientes, cimentando-se cada vez mais confinaça do mercado financeiro.

No âmbito das iniciativas para elevação do nível de literacia financeira da população, em 2015, o BNA formalizou uma parceria com o Ministério da Educação, visando a inserção no Sistema de Ensino Nacional de Conteúdos Curriculares que abordam a temática da Educação Financeira. Assim, a implementação do projecto teve início em 4 províncias: Luanda, Zaire, Lunda-Sul e Namibe, e teve a sua expansão pelas outras províncias do país nas seguintes disciplinas: Matemática, História, Língua-Portuguesa, Língua-Inglesa e Francesa, e nos diferentes subsistemas do ensino geral técnico profissional de adultos da 7.^a e 10.^a Classe²⁰.

No primeiro 1.º semestre de 2016 captou-se 401.987 contas bankita abertas representando 5,14%, conforme gráfico n.º5, podemos observar que desde 2012 a adesão ao programa tem evoluído de forma significativ. De salientar que até hoje, as múltiplas vantagens que as mesmas representam na vida das comunidades, uma das quais é o acesso ao microcrédito.

Gráfico n.º 5: Evolução do n.º de contas Bankita



Fonte: Elaboração própria com base em dados do BNA.

No leque das contas Bankita por províncias, a província de Luanda se destaca com o maior número na evolução de contas Bankita abertas no período 2012-2015, seguindo-se das províncias do Kwanza Sul e de Benguela respetivamente. No gráfico n.º A.3 (Anexo IV) ,

²⁰ Relatório de Estabilidade Financeira – 2015, p.62.

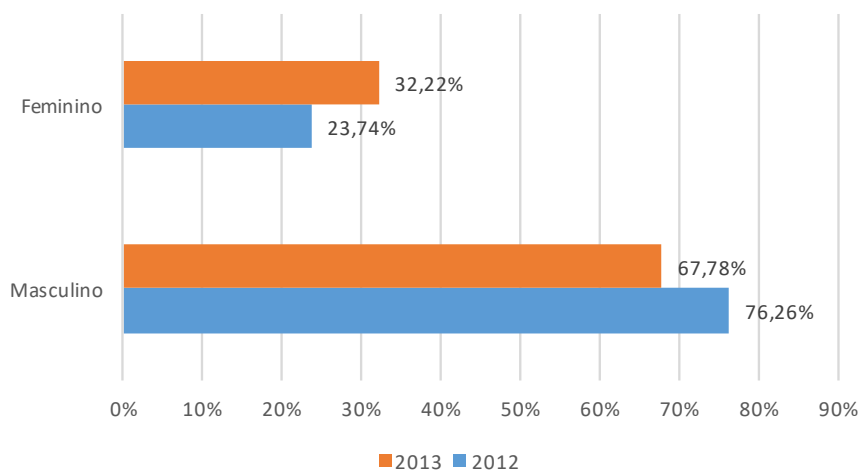
podemos verificar que a província de Luanda teve uma percentagem muito significativa em 2015, comparativamente aos outros anos, com 34,28%, Benguela teve um crescimento significativo, em 2015 com 15,73% e, por fim, Kuanza Sul com 8,32%.

No concernente a estrutura etária dos titulares das contas Bankita, registou-se maior aderência nos indivíduos da faixa etária dos 18-34 anos de idade ao longo do período 2012 ao 1.º semestre de 2016 (Gráfico n.º A.4, Anexo V).

Em termos de estrutura de atividade profissional, o gráfico n.º A.5 (Anexo VI) revela que no período em referência, os clientes identificados por outros são os que mais aderiram as contas Bankita. A predominância dos titulares das contas Bankita, recaiu sobre a categoria Estudante no período 2014-2015, compreendendo 32,44% e 41,55% respetivamente.

Na tipologia de estrutura por género, na abertura de contas Bankita, podemos verificar conforme o gráfico n.º 6, que o género masculino predominou os dois anos consecutivos, com 76,26% e 67,78% no período 2012-2013 respetivamente. Ao contrário, o género feminino teve um crescimento de 8,48 pontos percentuais em 2012, 23,74% para 32,22% em 2013²¹.

Gráfico n.º 6: Estrutura por género



Fonte: Relatório de Estabilidade Financeira (2012 a 2013).

3.3. Taxa de Bancarização

A taxa de bancarização da economia Angolana insere-se por um lado na temática da promoção de um sistema financeiro acessível e inclusivo que constitui um dos principais

²¹ Relatório de Estabilidade Financeira – 2012-2013.

desafios por um lado dos agentes implementadores de políticas monetárias e financeiras nomeadamente o BNA, e por outro, dos agentes do sistema financeiro, os bancos comerciais²².

O critério utilizado para calcular a taxa de bancarização inclui variáveis relacionadas aos depósitos à ordem, titulados por particulares residentes em Moeda Nacional sobre a população adulta angolana²³. Em março de 2016, registou-se um crescimento populacional de 19,81 milhões para 25, 79 milhões, tendo-se verificado um incremento na ordem de 30,19%. De acordo com as projeções realizadas pelo BNA sobre a população adulta estimada, esta situou-se em 14,8 milhões. No gráfico podemos verificar que a taxa de bancarização no período 2012-2013 teve um crescimento de 4 p. p. Entre 2013 e 2014 também apresentou uma evolução significativa de 20 p. p. No 1.º semestre de 2016 a taxa de bancarização encontrada foi de 52,82%, correspondendo a um total de 7.817.930 contas abertas no sistema bancário, tendo em conta a população adulta de mais de 15 anos.

²² Relatório de Estabilidade Financeira – 2013, p. 66.

²³ Relatório de Estabilidade Financeira – 2014, p. 49.

4. Supervisão comportamental

4.1. Breve enquadramento de supervisão nos países em desenvolvimento

Na regulação do sector bancário, o supervisor tem certos poderes para impor a disciplina e a adesão às regras; (exemplo: ordens de cessar e desistir de práticas bancárias imprudentes), requisitos que um banco deve cumprir (e.g. capital e liquidez) que sejam mais rigorosos do que o mínimo legal ou regulamentar, retirada de uma licença bancária; suspensão ou remoção de administradores de bancos e compromissos/ações dos acionistas controladores para apoiar o banco com novas ações (e.g. plano de recuperação de capital).

De acordo com o Banco de Portugal, o supervisor no exercício das suas atribuições, e no quadro das suas competências, tem também desde logo o desafio da sua própria capacitação em termos de recursos humanos e materiais. Em Angola, na Etiópia, Gana e Quênia, o supervisor é obrigado a tornar públicas todas as medidas de execução impostas a qualquer banco. No que diz respeito ao uso de poderes de resolução no caso de declarar um banco insolvente, o supervisor do banco detém este poder na Etiópia, Quênia, Moçambique e Nigéria, enquanto esse poder é detido pelo tribunal no caso da África do Sul e Gana. Angola atribui esse poder ao banco central²⁴. A mesma alocação de poder por cada país acima indicado se aplica em direitos de acionistas. Na remoção e substituição da alta gerência e direitos do banco, em Angola, atribui-se esse poder ao banco central (Quintyn e Taylor, 2007).

Na essência, existem situações em que os bancos centrais são responsáveis perante o parlamento enquanto noutros casos essa responsabilidade é atribuída à um Ministro específico ou diretamente ao Presidente da República, que é o caso de Angola.

Assim, para países em fase de desenvolvimento, com um sistema bancário menos desenvolvido, a literatura afirma que tem havido um interesse crescente em reformar as estruturas de supervisão. No caso da África Subsariana, especificamente, alguns dos países com sistemas financeiros comparativamente mais desenvolvidos, já iniciaram as suas reformas. É o caso da África do Sul, que unificou a supervisão NBF (Non Bank Financial Institutions) na década de 90 e agora tem um sistema bipolar de supervisão, com a supervisão bancária sob responsabilidade do seu banco central. Nas Ilhas Maurícias, estabeleceram uma

²⁴ <http://www.imf.org>.

supervisão unificada idêntica a da África do Sul NBFi (Non Bank Financial Institutions), em 2000. A Nigéria, por sua vez, teve um sistema bipolar por muitos anos com supervisão de bancos e seguros, e supervisão de valores mobiliários em uma agência separada. A Zâmbia, reagrupou a supervisão em três instituições nomeadamente: a) O Banco Central: responsável pelos bancos; b) Autoridades para os Seguros e Fundos de Pensões, c) Comissão de Valores Mobiliários e de Seguros (criada em 1997), (Quintyn e Taylor, 2007). A Namíbia está em estágios avançados de implementação de regulador NBFi (Non Bank Financial Institutions) e outros países estão contemplando modificações em sua estrutura de supervisão (como é o caso de Angola, Botsuana, Malawi, Ruanda, Suazilândia e Uganda) (Quintyn e Taylor, 2007).

Em vários casos, a responsabilidade de supervisão dos bancos centrais vai além dos bancos e outras instituições de depósitos que fazem do banco central o supervisor dominante. Por exemplo, na Nigéria e Uganda, o banco central é também o supervisor do fundo de pensões, em Moçambique o banco central é o supervisor da bolsa, e na Suazilândia o banco central é o supervisor de seguros (Quintyn e Taylor, 2007).

Entretanto, entre todos os grupos de países, os que se encontram em fase de desenvolvimento necessitam de uma supervisão bancária eficaz, tendo em vista diversos problemas específicos que os tornam propensos a instabilidade financeira, sistemas legais fracos, falta de padrões de práticas contabilísticas e falta de instrumentos e mercados financeiros que cobrem o risco financeiro. Não obstante, os países desenvolvidos, por exemplo do continente europeu, poderiam mobilizar os recursos e implementar estratégias de transição de uma estrutura de supervisão mais integrada (Melecky e Podpiera, 2013). O novo quadro institucional e regulamentar europeu implicou um conjunto de alterações na legislação nacional. No caso de Portugal, o diploma que acolheu as principais determinações europeias nestas matérias foi o Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF) que tem funcionado como a legislação de base à atividade bancária em Portugal e da respetiva supervisão. A aplicação direta do ordenamento jurídico dos atos legislativos da União, adotados sob a forma de Regulamento²⁵, apenas vem reforçar a completude da legislação.

²⁵ Banco de Portugal, 2016, p. 16.

4.2. Legislação e Normas

De acordo com a Lei do Banco Nacional de Angola, Lei n.º 16/10, de 15 de julho, que revoga a Lei n.º 6/97, de 11 de julho, o Banco Nacional de Angola, é uma pessoa coletiva de direito público, dotada de autonomia administrativa, financeira e patrimonial, com sede em Luanda, podendo ter delegações em outras localidades do País, bem como quaisquer formas de representação no estrangeiro.

O Banco Nacional de Angola como banco central e emissor, assegura a preservação do valor da moeda nacional e participa na definição das políticas monetária, financeira e cambial. Compete ao Banco Nacional de Angola, a execução, acompanhamento e controlo das políticas monetária, financeira e de crédito, a gestão do sistema de pagamentos e administração do meio circulante no âmbito da política económica.

A Assembleia Nacional de Angola aprovou por mandato do povo, nos termos da alínea e) do artigo 165.º e da alínea c) do n.º 2 do artigo 166.º, ambos da Constituição da República de Angola, a **Lei de Base das Instituições Financeiras (LIF)**. Esta Lei regula o processo de estabelecimento, o exercício de atividade, a supervisão do processo de intervenção e o regime sancionatório das instituições financeiras bancárias e não bancárias. A supervisão comportamental contribui decisivamente para a confiança dos clientes nos bancos e no sistema financeiro. Nesta perspetiva, os administradores e os empregados das instituições financeiras devem proceder, tanto nas relações com os clientes como nas relações com outras instituições, com diligência, neutralidade, lealdade e discrição e respeito consciencioso dos interesses que lhes são confiados²⁶.

A supervisão comportamental contempla a relação das instituições financeiras com os seus clientes e visa garantir a transparência e a regularidade do funcionamento dos mercados das instituições e dos sistemas e proteção do público consumidor. Tem ainda como objetivo garantir a transparência de informação prestada pelas entidades supervisionadas aos clientes na comercialização de produtos e serviços bancários, assegurar o cumprimento do quadro normativo destes produtos e serviços, e deste modo contribuir para a eficiência e para estabilidade do sistema financeiro²⁷. Na prática, é a atividade que fiscaliza o cumprimento, por parte das instituições financeiras, das normas de conduta, dos deveres de informação, das

²⁶ Art.72, da Lei das Instituições Financeiras.

²⁷ Banco de Portugal.

regras relativas a publicidade, do conflito de interesses e das medidas organizativas de cada instituição.

Nesta perspetiva, o BNA, supervisiona a conduta das instituições financeiras através do Departamento de Supervisão Comportamental (DSC), que tem como missão velar pela estabilidade e confiança do Sistema Financeiro Angolano, fazendo valer os direitos dos consumidores, assegurar a monitorização contínua na conduta das Instituições Financeiras (IFs) na relação com os consumidores e garantir a atuação de forma íntegra, transparente e rigorosa às IFs, nas várias fases de comercialização dos produtos e serviços.

Para garantir o cumprimento das suas obrigações, o DSC intervém nas seguintes macro áreas: licenciamento de produtos e serviços, publicidade, monitorização do mercado, inspeções *off-site* e *on-site*, gestão de reclamações, pedidos de esclarecimentos e intervenção nas relações colaborativas com o Sistema Financeiro Angolano²⁸ (ações corretivas e sanções). As instituições financeiras bancárias devem assegurar aos clientes em todas as atividades que exercem elevados níveis de competência técnica, dotando a sua organização empresarial com os meios materiais e técnicos necessários para realizar em condições apropriadas de qualidade e eficiência a sua prestação de serviço²⁹.

A supervisão comportamental, contribui decisivamente para a confiança dos clientes nos bancos e no sistema financeiro através da fiscalização da atuação destas, assegurando o cumprimento das normas e da adoção de práticas comerciais responsáveis e abrange os depósitos bancários, crédito à habitação, crédito aos consumidores, crédito a empresas e outros créditos (exceto os que tenham por finalidade o financiamento de operações sobre instrumentos financeiros), instrumentos de pagamento (incluindo cartões, transferências, cheques e débitos diretos)³⁰.

Os membros dos órgãos de administração das instituições bancárias, bem como as pessoas que nelas exerçam cargos de direção, gerência, chefia ou similares, devem proceder no cumprimento das suas funções, com a diligência de um gestor criterioso e ordenado de acordo com o princípio da repartição de riscos e da segurança das aplicações e ter em conta o interesse dos depositantes dos investidores e dos demais credores e clientes em geral.³¹

²⁸ Fonte: Departamento de Supervisão Comportamental do BNA.

²⁹ Art. 70º da Lei de Bases das Instituições Financeiras.

³⁰ Banco de Portugal.

³¹ Banco Nacional de Angola, Art. 73º da Lei de Bases das Instituições Financeiras.

As instituições financeiras devem informar com clareza os clientes sobre a remuneração que oferecem pelos fundos recebidos e os elementos caracterizados dos produtos oferecidos, bem como o preço dos serviços prestados e outros encargos a suportar pelos clientes. A conduta adequada das instituições no relacionamento com os seus clientes é um elemento essencial para assegurar o justo funcionamento do mercado bancário, a confiança dos cidadãos no sistema financeiro, visto que a estabilidade financeira depende de forma crucial de preservação da confiança dos cidadãos nas instituições financeiras³².

O cliente bancário em relação aos deveres de assistência a que as instituições financeiras estão adstritas, adquire um conjunto de direitos quando obtém produtos ou serviços financeiros prestados pelas instituições, pois as Instituições Financeiras devem esclarecer de forma adequada para que o cliente esteja em condições de avaliar se o contrato de crédito proposto se adapta às suas necessidades e à situação financeira. Na fase pré-contratual, as instituições financeiras devem entregar ao cliente uma ficha de informação normalizada contendo a informação necessária para uma completa caracterização da proposta do crédito. Com a comunicação da aprovação do empréstimo as IFs devem entregar aos clientes uma nova ficha de informação normalizada que incorpore as condições de empréstimo aprovadas, bem como a minuta do contrato a celebrar a qual deverá refletir as condições acordadas.

Durante a vigência do contrato, as instituições financeiras devem disponibilizar aos seus clientes um extrato mensal que inclua os seguintes elementos: montante do capital em dívida, à data da emissão do extrato, escalão e montante de bonificação do juro, se aplicável, da próxima prestação, comissões e despesas a pagar pelo cliente na prestação seguinte, e sempre que ocorre alteração da taxa de juro prevista no contrato, as instituições devem comunicar ao cliente com uma antecedência mínima de quinze dias (15) dias. Se ocorrer alguma alteração das condições contratuais com reflexo no valor da prestação, as instituições devem informar os seus clientes com uma antecedência mínima de trinta dias (30), porque o dever de informar nasce da natureza fundamental específica da atividade bancária e da necessidade de uma especial proteção dos interesses dos clientes bancários.

Consagra a Lei da defesa do consumidor³³ que no fornecimento de bens e serviços que envolve a concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deve entre outros

³² Banco Nacional de Angola, Art. 75º da Lei de Bases das Instituições Financeiras.

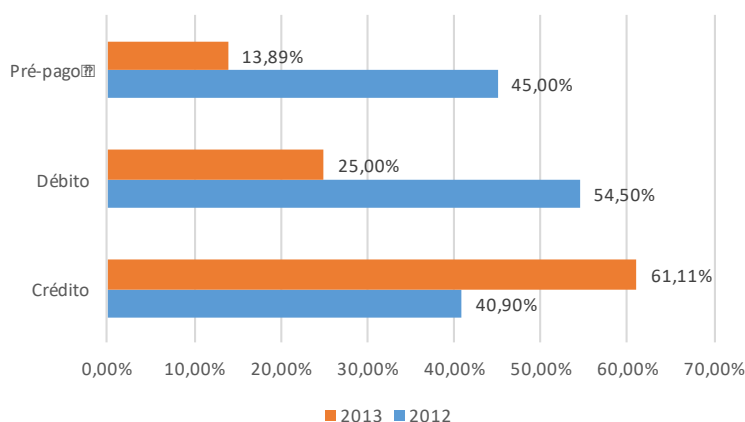
³³ Artº. 10º, 2º e 26º, da Lei da Defesa do Consumidor e o Artº. 19º do Aviso n.º 05/2012, de 29 de março.

requisitos, informá-lo prévia e adequadamente o preço do bem ou serviço em moeda corrente nacional, o montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros, os acréscimos legalmente previstos, o número e a periodicidade das prestações e o valor total a pagar. É importante referir que, as instituições financeiras são responsáveis pelos prejuízos causados aos consumidores/clientes dos seus produtos e serviços, assim como pelos danos que possam ocorrer na execução de uma operação.

4.3. Condições contratuais

Em 2013 foram recepcionados 24 processos de contrato de cartões, valor superior ao ano anterior, 22 processos, e incidiram sobre os cartões de crédito, débito e pré-pago. Podemos verificar no gráfico que os cartões de crédito tiveram uma percentagem superior de 61,11% em 2013, relativamente à 2012 40,90%. Ao contrário, os cartões de débito tiveram uma redução de 29,5% no mesmo período. O mesmo verificou-se nos cartões pré-pago, tiveram uma redução de 31,11%.

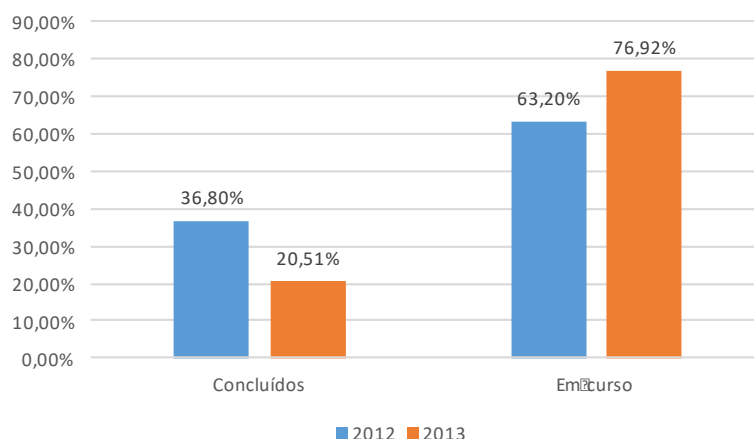
Gráfico n.º 7: Tipologia de contrato de cartões



No tocante ao estado das condições contratuais em 2013 foram concluídos 20,51% das condições contratuais, contra 36,8% em 2012. Em curso verificou-se uma percentagem de 76,92%, valor superior ao ano anterior, 63,20%.

Em termos de pedido de aprovação destacam-se os bancos privados estrangeiros com 17 cartões, seguindo-se dos bancos privados nacionais com 14 e os bancos públicos com 5 cartões. De salientar que, em 2012, não foram solicitados pedidos para aprovação de cartões dos bancos públicos.

Gráfico n.º 8: Estado das condições contratuais



4.4. Publicidade

Em caso de publicidade das instituições contrárias a lei suscetível de induzir o público em erro, o BNA pode ordenar a suspensão imediata ou determinar as adequadas modificações ou retificações de ações publicitárias estabelecidas no país, podendo estabelecer por aviso os deveres de informação e transparência a que devem obedecer as mensagens publicitárias das instituições financeiras, independentemente do meio de difusão utilizado³⁴.

Dai a necessidade do Estado intervir na criação das condições e na imposição das restrições às liberdades e direitos económicos, que garantem a defesa de legítimos interesses públicos ou privados- que facultem designadamente o acesso geral e equitativo aos meios de comunicação e as fontes dos direitos das pessoas nas esferas política sociocultural, económica e pessoal, que defendem o interesse do consumidor dos novos produtos e serviços de informação e de comunicação.

As instituições financeiras servem por vezes de propaganda duvidosa e de condições comerciais unilaterais. A publicidade de bens e serviços, para além de ser protegida enquanto componente da liberdade económica e da concorrência numa economia de mercado que abrange necessariamente a liberdade da publicidade, constitui também um mecanismo de informação dos consumidores e de promoção da sua liberdade de escolha.

³⁴ Art. 86, da Lei das Instituições Financeiras, p. 57.

4.5. Gestão das reclamações

A fiscalização da atuação das instituições através de reclamações, evidencia-se como uma importante ferramenta de supervisão no sistema financeiro bancário³⁵. A análise das reclamações constitui um instrumento de inspeção do cumprimento das normas em vigor pelas instituições de crédito. Além disso, auxiliam na identificação da eventual inadequação ou falta de regulação de determinado produto ou serviço bancário inovador. Os clientes das instituições podem apresentar diretamente ao BNA, reclamações fundadas no incumprimento das normas que regem a sua atividade. Compete ao BNA, apreciar as reclamações, independentemente da sua modalidade de apresentação, bem como definir os procedimentos e os prazos relativos à apreciação das reclamações definidas, com observância dos princípios da imparcialidade, da celeridade e da gratuidade. Na apreciação das reclamações o BNA identifica as modalidades de reclamação e promove as diligências necessárias para a verificação do cumprimento das normas e adota as medidas adequadas à aplicação de sanções às instituições financeiras faltosas³⁶.

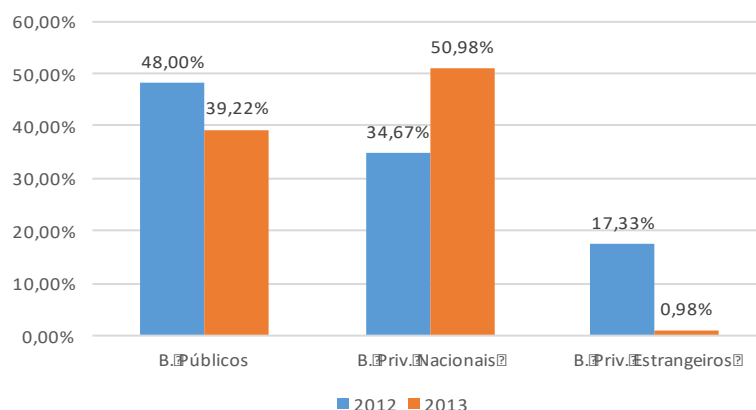
Entre o período de 2012 e 1.º Semestre de 2016, o BNA recepcionou pelas instituições financeiras vários processos de reclamações, conforme o gráfico n.º A.7 (Anexo VIII) espelha.

As matérias mais reclamadas incidiram em 2015, sobre os cartões, seguindo-se do atendimento ao cliente e as transferências. Em relação às instituições financeiras bancárias mais reclamadas (Gráfico n. 9) podemos observar que em 2012 os Bancos Públicos apresentaram a maior percentagem com 48%, seguindo-se dos Bancos Privados Nacionais com 34,67% e os Bancos Privados Estrangeiros com 17,33%. Contrariamente em 2013, os Bancos Privados Nacionais predominaram com 50,98%, seguindo-se dos Bancos Públicos com 39,22% e finalmente os Bancos Privados Estrangeiros com 0,98%.

³⁵ Banco de Portugal – Relatório de Supervisão Comportamental 2016, p. 30.

³⁶ Art. 74º da Lei das Instituições Financeiras.

Gráfico n.º 9: Reclamações por tipo de bancos

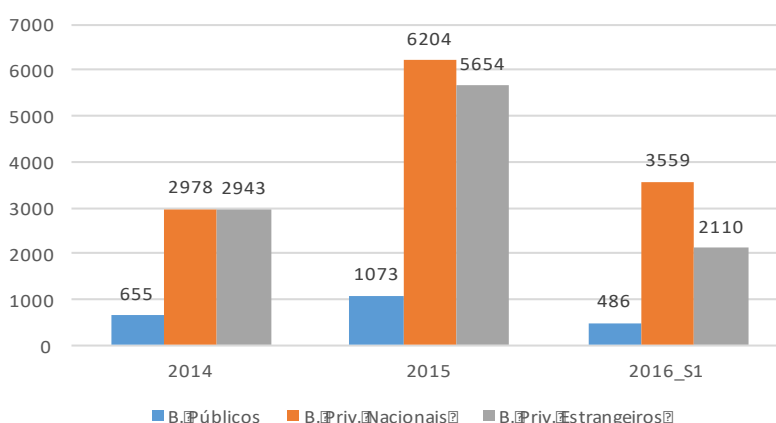


Fonte: Relatório de Estabilidade Financeira (2012-2013).

A análise das reclamações no período referenciado acima, que compreendem as reclamações apresentadas diretamente às instituições financeiras e reportadas ao BNA, revelaram uma trajetória de crescimento.

No que concerne as reclamações por tipo de bancos, podemos observar no gráfico n.º 10 que o maior número de reclamações recaiu em 2015 com os Bancos Privados Nacionais com 6204, seguindo-se dos Bancos Privados Estrangeiros com 3559 e finalmente os Bancos Públicos com 2978 reclamações.

Gráfico n.º 10: Evolução de reclamações por tipo de bancos



Fonte: Relatório de Estabilidade Financeira (2014 a 1.º semestre de 2016).

No que concerne o estado das reclamações (na tabela A.2, Anexo X), é notório a afirmação de uma tendência decrescente das reclamações concluídas justificadas pelo comportamento das duas outras categorias adjacentes. Enquanto as analisadas crescem

vigorosamente, as Pendentes registadas apenas em 2012, desapareceram, pelo menos, nos quatro anos seguintes.

4.6. Inspeções

As ações de inspeção no BNA têm como objetivo avaliar o cumprimento das regras de conduta, deveres gerais de informação e dos normativos legais e regulamentares em vigor. As ações de inspeção classificam-se em ações de inspeção *Off-site* e *On-site*.

As ações de inspeção *Off-site* abrangem a análise da informação reportada por via correio eletrónico corporativo e divulgações nas páginas web³⁷ com recurso ao aplicativo informático – Sistema de Supervisão das Instituições Financeiras (SSIF) por parte do BNA.

No período que compreende 2014 e o 1º semestre de 2016, as ações de inspeção *Off-site* incidiram sobre Avisos, n.º 05 10/2012, 02 de Abril, a Diretiva n.º 4/DSI/2010 de 28 de Dezembro, sendo as mesmas analisadas sobre as seguintes matérias: preçários, condições gerais de utilização referentes aos cartões de pagamento, existência de uma área de atendimento de reclamações, reporte por via do email corporativo da tabela de comissões de despesas, tabelas de taxas de juro, carregamento de informação referente aos cartões de pagamento bancário e número de clientes no aplicativo SSIF.

Na tipologia de ações de inspeção *Off-site*, no período de 2015, foram realizadas um total de 308 ações de inspeção aos 27 bancos comerciais. No 1.º semestre de 2016, nos meses de abril, maio e junho, o total de ações de inspeção foi de 162 a 27 bancos comerciais.

Em 2014 do resultado das ações de inspeção, conforme tabela A.3 (Anexo XI), sobre os Avisos 05/2012 de 29 de março e 10/2012, de 2 de abril, foram emitidas 12 cartas de recomendação e a instauração de 5 processos de contração por constatação de algumas inconformidades relativamente ao cumprimento dos regulamentos em vigor.

O Aviso n.º 10/2012 foi objeto de implementação a doze (12) bancos, como se pode verificar na tabela n.º 2 (Anexo X), tendo-se constatado irregularidades relativamente ao carregamento do cartão pré-pago, que em alguns casos é realizado em cartões não autorizados por 4 bancos. Em consequência destes factos foram instaurados processos de contração a 5 bancos (Anexo III).

³⁷ Relatório de Estabilidade Financeira – 2015, p. 54.

Das inspeções em 2015, foram identificadas irregularidades relativas à inexistência de publicação de informação sobre a existência de uma área de reclamação nas páginas web, ausência de reporte mensal das tabelas de taxas de juro e inconformidades nos reportes obrigatórios aos 17 bancos privados nacionais, 10 bancos privados estrangeiros e 3 bancos públicos, das quais resultaram na emissão de 102 cartas de recomendações para a sanção das inconformidades constatadas³⁸.

No 1.º semestre de 2016, as irregularidades detectadas estão relacionadas com inconformidades nos preçários, incumprimentos dos prazos no envio do reporte mensal das tabelas de taxas de juro por via do email corporativo, alteração do preçário sem a prévia comunicação ao BNA, e inconformidades nos reportes obrigatórios no aplicativo informático (SSIF).

As ações de inspeção *On-site* realizadas entre o período de 2014 e 1.º semestre de 2016 incidiram no cumprimento dos normativos emanados pelo BNA, nomeadamente: Instrutivo n.º 16/12 de 18 de Fevereiro – Atendimento de reclamações, Aviso n.º 02/2014 de 20 de Março³⁹, Aviso n.º 2/2014, de 28 de Março – Deveres Gerais de Informação na Prestação de Produtos e Serviços Financeiros, Aviso n.º 5/2012, de 29 de Março – Proteção ao consumidor de produtos e serviços financeiros, Aviso n.º 03/15 de 20 de Abril – Cheques normalizados.

Em 2015 foram realizadas um total de 140 ações de inspeção em 5 bancos nomeadamente: BIR, BPAN, YETU e BCS com objetivo de aferir *in loco*, as condições para o início de atividade dos bancos. No 1.º semestre de 2016, de abril a junho, foram realizadas 30 ações de inspeção às 6 instituições financeiras bancárias em funcionamento no Sistema Financeiro Angolano (SFA).

No âmbito da implementação dos Avisos n.º 05/2012 de 29 de março e 10/2012 de 2 de abril, as ações de inspeção tiveram como objetivo aferir o seu grau de cumprimento. No decurso desta ação, o BNA detetou o cumprimento parcial da legislação em vigor, nomeadamente a inexistência de rampas de acesso especialmente preparadas de informação sobre atendimento prioritário e estruturas apropriadas de atendimento aos deficientes

³⁸ Relatório de Estabilidade Financeira – 2015, p. 55.

³⁹ Determina que as instituições financeiras estão obrigadas a divulgar nos balcões locais de atendimento e páginas da internet o seu preçário completo e atualizado, através do qual os clientes são informados dos custos, comissões máximas, despesas indicativas e taxas de juro representativas e principais características.

sensoriais, visuais e auditivos e a inoperância do sistema de videovigilância, desta feita foram emitidas 12 cartas de recomendações com vista à sua adequação.

4.7. Atividades Sancionatórias

Em 2015 foram emitidas 27 (vinte e sete) recomendações para sanar as irregularidades incidindo particularmente sobre projeção do consumidor, condições contratuais e preçários. No âmbito de instauração processual, foram instaurados 17 processos por incumprimento de preceitos imperativos que regem a atuação das instituições financeiras, menos 15 comparativamente ao período homólogo, resultante da ausência de respostas as solicitações emanadas pelo BNA de acordo com o estabelecido no artigo 15º do Aviso n.º 05/2012, de 29 de março, que originou a instauração de 6 processos de contração, a 6 instituições financeiras bancárias, tendo culminado na aplicação de multas a 2 instituições financeiras, das quais uma instituição pública e outra privada nacional.

4.8. Sigilo bancário

A Lei protege o consumidor e garante a defesa dos seus interesses⁴⁰. Nesta perspectiva, o sigilo bancário visa três finalidades: proteger a atividade bancária; salvaguardar a integridade dos dados pessoais daqueles que se relacionam com o sistema bancário; preservar o interesse público num sistema bancário robusto, idóneo e confiável.⁴¹

A matéria de sigilo bancário vem regulada no artigo 76º, da Lei de Base das Instituições Financeiras. Estão sujeitos a segredo, os nomes dos clientes, as suas contas de depósito, respetivos movimentos e demais operações bancárias. De salientar que o dever de segredo não cessa com término das funções ou serviços.

Os factos ou elementos das relações do cliente com a instituição, podem ser revelados mediante autorização do cliente, transmitida por escrito à instituição; no âmbito das funções do Banco Central; à Comissão do Mercado de Valores Mobiliários; no âmbito das suas atribuições.

Ao BNA, o dever de segredo pode ser revelado à Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros no âmbito das suas atribuições; para instrução de processos mediante

⁴⁰ Art. 78º, Constituição da República de Angola.

⁴¹ www.ao.pt.

despacho de Juiz de Direito ou de Magistrado do Ministério Público. Contudo, o dever de segredo pode ser revelado quando exista outra disposição legal expressa no limite do dever de segredo⁴². As pessoas que exerçam ou tenham exercido funções no Banco Central, bem como as que lhe prestem ou tenham prestado serviços a título permanente ou ocasional, ficam sujeitas a dever de segredo sobre factos cujo conhecimento lhes advenha exclusivamente do exercício dessas funções ou da prestação desses serviços e não poderão divulgar nem utilizar as informações obtidas.

De acordo com o Artigo 82º, da LIF a violação do dever de segredo é punível nos termos do Código Penal e da legislação sobre a matéria.

4.9. Incumprimento de crédito

De referir que sobre os clientes também impendem alguns deveres, nomeadamente, de prestar a IF informações verdadeiras e completas sobre a sua situação económica para que a instituição possa calcular de forma correta o risco do empréstimo que concede; dever no cumprimento de obrigações contratuais por parte do cliente – em caso de incumprimento de prestação mensal, os clientes devem informar as Instituições Financeiras das alterações de morada, estado civil, regime de casamento e outras circunstâncias, e ainda o dever de pagar pontualmente as prestações e comissões bancárias acordadas, guardar a cópia da escritura e da documentação relativas ao pagamento das prestações.

No final do primeiro semestre de 2016, em consequência da variação da taxa cambial, o crédito malparado aumentou de forma significativa de Kz. 527.711 milhões, o que corresponde a 32,18% do crédito, contra Kz. 399.226 milhões no ano anterior. Assim, para mitigar o risco do crédito, o sistema constituído para o crédito vencido foi a constituição de provisões em Kz. 361.907 milhões.

4.10. Breve comparação com o caso português

Banco de Portugal, o Banco Central da República Portuguesa, é uma pessoa coletiva de direito público, com autonomia administrativa e financeira e faz parte do Eurosistema e do sistema Europeu de Bancos Centrais (SEBC), do Mecanismo Único de Resolução.

⁴² Art. 77º LIF e Art. 79º RGIC.

De acordo com a Lei Orgânica do Banco de Portugal, no seu artigo 12º, sem prejuízo dos condicionalismos decorrentes da sua participação no SEBC, participa no Mecanismo Único de Supervisão na definição de princípios, normas e procedimentos de supervisão prudencial e instituições de crédito⁴³.

A Assembleia Nacional de Angola, aprovou por mandato do povo, nos termos da alínea e) do artigo 165.º e da alínea c) do n.º2 do artigo 166.º, ambos da Constituição da República de Angola, a Lei de Base das Instituições Financeiras. Esta Lei regula o processo de estabelecimento, o exercício de actividade, a supervisão do processo de intervenção e o regime sancionatório das instituições financeiras bancárias e não bancárias.

De acordo com o Dr. Henrique Dambi, Subdirector do Departamento de Regulação e Organização do Sistema Financeiro Angolano no BNA, o processo legislativo no BNA é o princípio da necessidade da Lei e objectividade, assim, tem como aspecto fundamental o estudo comparativo (Benchmark), analisar o diploma a ser emitido com sistemas financeiros de outros países.

Os critérios utilizados para o Benchmark são: número de Leis no enquadramento legal do sistema financeiro; número de supervisores do sistema financeiro; modelos de enquadramento regulamentar e da Lei de Base das Instituições Financeiras, tipos de bancos definidos na Lei e a rotatividade de auditores externos.

Tendo em consideração o objectivo de reformular a Lei n.º13/05 de 30 de Setembro – Lei das Instituições Financeiras, o BNA apresentou um programa em Julho de 2013, com a seguinte organização:

Enquadramento – comparação da estrutura legal e de supervisão de Angola face a 22 países dos 6 continentes a citar:

América do Norte: Canadá, Estados Unidos de América e México. América do Sul: Brasil e Venezuela. Europa: Alemanha, Itália, Noruega, Portugal, Reino Unido. África: África do Sul, Egipto, Gana, Nigéria, Quênia. Ásia: China, Coreia do Sul, Japão, Índia e Singapura. Oceânica: Austrália e Nova Zelândia.

Relativamente ao número de Leis que regulam os sistemas financeiros, verificou-se que nenhum país utiliza somente uma ou duas Leis para regular o sistema financeiro. A maioria, 95%, tem três Leis reguladoras do sistema financeiro. O Canadá é o único país que tem 4 – Lei Geral, Lei Bancária, Lei das Actividades Seguradoras e Lei dos Mercados de

⁴³ Banco de Portugal.

Capitais. Quanto ao número de supervisores, o número 3 continua a dominar – 41% dos países estudados têm 3 supervisores; 36% têm 2 supervisores; 23% têm somente 1, que são normalmente entidades que integram todas as áreas de supervisão.

No BdP, Regime Geral das Instituições de Crédito, a sua legislação de supervisão comportamental é semelhante a Lei de Base das Instituições Financeiras do BNA. Podemos tais semelhanças em alguns artigos nomeadamente:

Nas relações com os clientes, Art. 72º LIF e Art. 78º RGIC, o BdP regulamenta por aviso os requisitos mínimos ao público das condições em que prestam os seus serviços. No Art.74º LIF e Art.77ºA RGIC, as reclamações, o BdP em particular torna público um relatório anual sobre as reclamações dos clientes das IC e sobre o tratamento dado as mesmas. Na publicidade das instituições financeiras, no Art. 86º LIF e Artº 77º- C, o BdP regulamenta por aviso os deveres de informação e transparência a que a as IC devem obedecer. Art.77º LIF e Art.79º RGIC, nas exceções ao dever de segredo- o dever de segredo pode ser revelado ao Fundo de Garantia de Depósitos.

No Art.78º LIF e Art.80º RGIC, no BdP fica a ressalva a divulgação de informações confidenciais relativas as instituições de crédito no âmbito da aplicação de medidas de intervenção corretiva ou de resolução da nomeação de uma administração provisória ou de processos de liquidação.

5. Conclusão

Este trabalho de projeto tem por objetivo a análise da supervisão comportamental no sistema bancário angolano.

Começamos por realizar uma revisão da literatura da qual se destaca a ideia de supervisão, olhando para a estrutura em vários países em fase de desenvolvimento, particularmente da África subsariana. E observamos que as economias de menor dimensão são as mais propensas a aplicar uma estrutura de supervisão prudencial.

O setor bancário angolano sofreu grandes perturbações em 2014, devido à queda do preço do petróleo, o que resultou na desvalorização da moeda nacional (Kwanza), na escassez de divisas por parte das instituições financeiras bancárias, e diminuição das importações.

De seguida realizámos uma breve caracterização do sector bancário angolano, a partir da informação disponível, relativa à estrutura de ativos e observámos que o peso do ativo total do sector bancário diminuiu de 63,20% do PIB em Junho de 2015 para 57,42% do PIB em Junho de 2016. Sendo os depósitos à ordem a principal fonte de financiamento dos créditos, o peso do crédito manteve a sua tendência com 43,56% até ao primeiro semestre de 2016.

É de notar que sendo este um sector bancário ainda em desenvolvimento se têm realizados esforços no sentido de aumentar a taxa de bancarização e a literacia financeira da população.

Finalmente realizámos uma descrição das principais atividades efetuadas pelo BNA no âmbito da supervisão comportamental. Concluimos que o Banco Nacional de Angola, tem desenvolvido atividades e efetuado inspeções aos bancos, tem recebido e analisado processos de reclamações dos clientes bancários e outras atividades importantes no âmbito da supervisão.

Referências Bibliográficas

- Barth, J.; Lin, C.; Ma, Y.; Seade, J.; Song, F. (2013). Do bank regulation, supervision and monitoring enhance or impede bank efficiency? *Journal of Banking and Finance*, 37, p. 2879-2892.
- Banco de Portugal, Livro Branco | Sobre a regulação e supervisão do setor financeiro, 2016,
- Carreta, A.; Farina, V.; Fiordelisi, F.; Schwizer, P.; Lopes, F. (2015). Don't Stand So Close to Me: The role of supervisory style in banking stability. *Journal of Banking and Finance*, p. 181-182.
- Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro, do *Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF)*, Banco de Portugal.
- Doumpos, M.; Gaganis, C.; Pasiouras, F. (2015) Central bank independence, financial supervision structure and bank soundness: An empirical analysis around the crises. *Journal of Banking and Finance*, 61, p. s69-s83.
- Gaganis, C.; Pasiouras, F. (2013). Financial supervision regimes and bank efficiency: International evidence. *Journal of Banking and Finance*, p. 5465.
- Lei de Bases das Instituições Financeiras*, Publicado no Diário da República, I série, n.º 8, 9, de 17 de Junho, nos termos da alínea e) do artigo 165.º e da alínea c) do n.º 2 do artigo 166.º, ambos da Constituição da República de Angola.
- Melecky, M.; Podpiera, A. (2013). Institutional structure of financial sector supervision, their drivers and historical benchmarks. *Journal of Financial Stability*, p. 428-430.
- Mungovo, R. (2012). *A Supervisão do Banco Nacional de Angola* (Dissertação) – Universidade Católica Portuguesa.
- Quintyn, M.; Taylor M. (2007). *Building Supervisory Structures in Sub-Saharan Africa – An analytical framework*, p. 10-14.
- Relatório de Estabilidade Financeira*, anos de 2012, 2013, 2014, 2015 e 1.º semestre de 2016
- Relatório Económico da KPMG Angola*, sobre o Sector Bancário Angolano, publicado em 2015.
- Shehzad, C. T., & De Haan, J. (2015). Supervisory powers and bank risk taking. *Journal of International Financial Markets, Institutions & Money*, 39, 15-24.
- http://www.ine.gov.ao/xportal/xmain?xpid=ine&xpgid=generics_detail&generics_detail_qry=BOUI=770278&actualmenu=770272.

<http://responsiblefinance.worldbank.org/~//media/GIAWB/FL/Documents/Publications/Market-Conduct-Supervision-in-Small-Countries-Armenia.pdf>.

<http://www.imf.org/external/pubs/ft/wp/2007/wp0718.pdf>

<https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/pdf/2016/06/pt-2015-angola-banking-survey-pt.pdf>

<https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/pdf/2016/06/pt-2015-angola-banking-survey-pt.pdf>

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/international-specialist/deloitte-au-aas-banking-regulatory-environment-supervision-africa-12.pdf>

<https://www.bportugal.pt/page/comportamental-objetivos?mlid=86>

www.ao.pt

www.bna.ao

www.bportugal.pt

Anexos

I – Tabela A.1: Listagem dos bancos

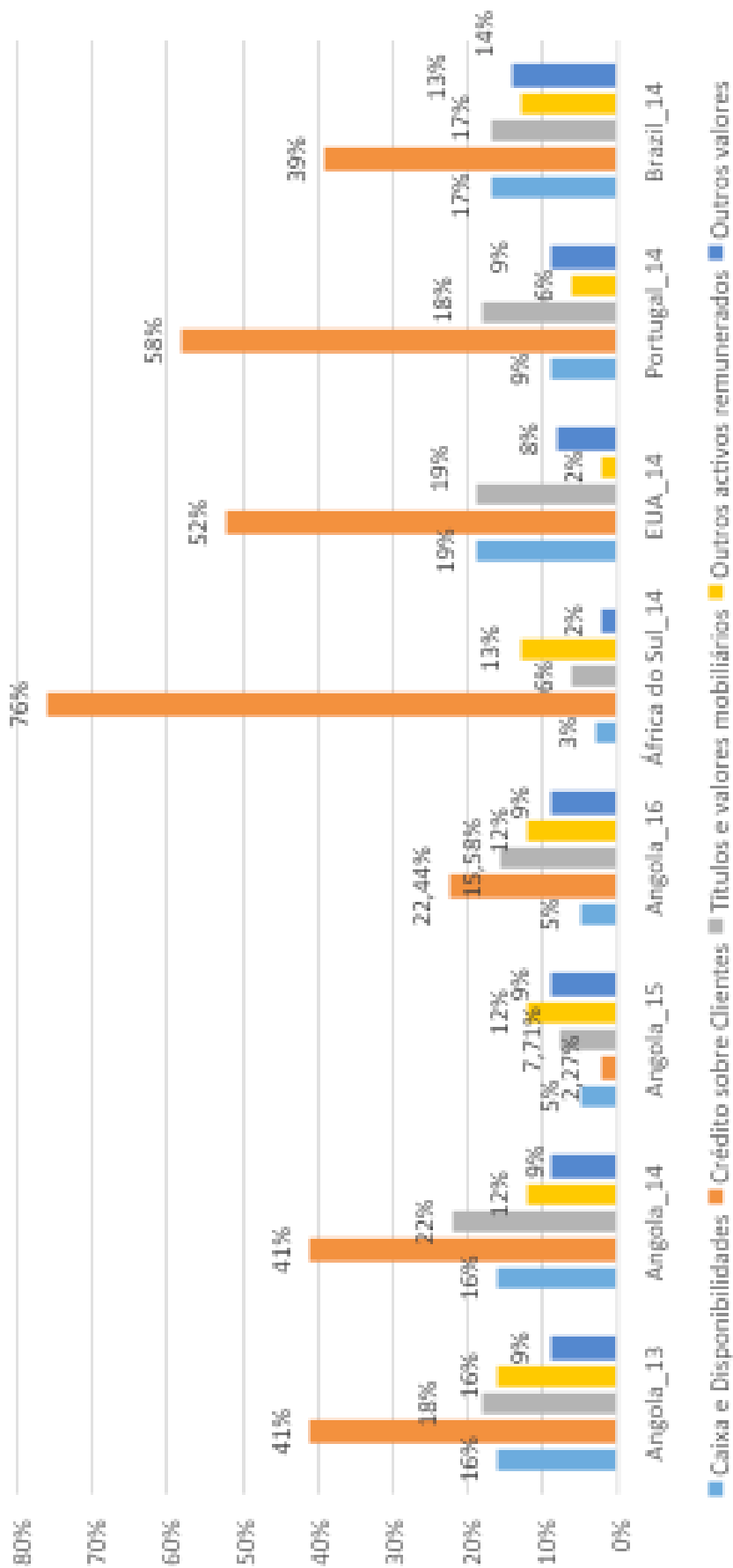
Tabela n.º2 Listagem de Bancos				
N.º	Sigla	Nome	Início da atividade	Controlo de Capital
1	BCI	Banco de Comércio e Indústria, S.A.R.L.	1991	Público
2	BPC	Banco de Poupança e Crédito, S.A.R.L.	1991	Público
3	BCA	Banco Comercial Angolano, S.A.R.L.	1996	PN
4	BAI	Banco Angolano de Investimentos, S.A.	1996	PN
5	BSOL	Banco Sol	2000	PN
6	BE	Banco Económico, S.A	2001	PN
7	BFA	Banco de Fomento Angola, S.A.R.L.	2002	PE
8	BCGA	Banco Caixa Geral Angola, S.A.	2002	PN
9	BKEVE	Banco Keve, S.A.R.L.	2003	PN
10	BMF	Banco Bai Micro Finanças, S.A	2003	PN
11	BIC	Banco Bic, S.A.	2005	PN
12	BNI	Banco de Negócios Internacional, S.A.	2005	PN
13	BDA	Banco de Desenvolvimento de Angola	2006	Público
14	ATL	Banco Millennium Atlântico, S.A.	2006	PN
15	BANC	Banco Angolano de Negócios e Comércio, S. A.	2006	PN
16	VTB	Banco VTB África, S.A.	2006	PE
17	FNB	Finibanco Angola	2007	PE
18	BKI	Banco Kwanza Investimento, S.A.	2007	PN
19	BCH	Banco Comercial do Huambo, S.A.	2009	PN
20	SBA	Standard Bank de Angola, S.A.	2009	PE
21	BVB	Banco Valor, S.A.	2010	PE
22	BYETU	Banco Yetu, S.A.	2013	PN
23	BPG	Banco Prestígio, S.A.	2013	PN
24	BPAN	Banco Pungo Andongo	2013	PN
25	SCBA	Standard Chartered Bank de Angola	2013	PE
26	BIR	Banco de Investimento Rural	2013	PN
27	BCS	Banco de Crédito do Sul, S.A.	2015	PN
28	ECOBANK	Ecobank de Angola		PN
29	-	Banco Postal*		PN
30	-	Banco da China Limitada- Surcusul em Luanda*		PE

* Bancos autorizados a funcionar, mas que ainda não iniciaram a sua atividade

PN - Privado nacional; PE - Privado estrangeiro

Fonte: Relatório de Estabilidade Financeira – 1.º semestre de 2016, BNA.

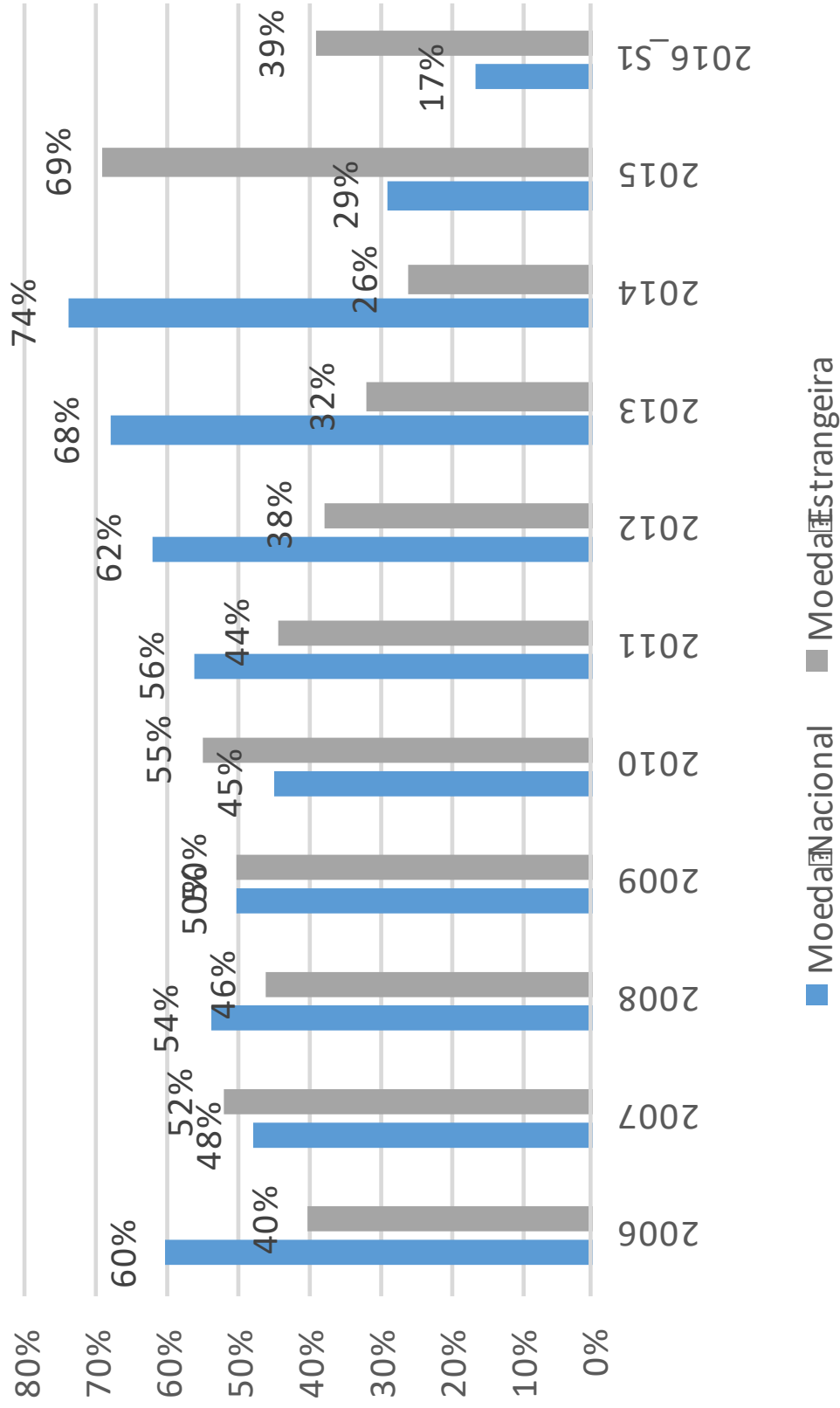
Gráfico n.º A.1: Estrutura de Ativos



Fonte: Elaboração própria com base em dados do BNA.

Gráfico n.º A.2: Estrutura de créditos por moeda

III



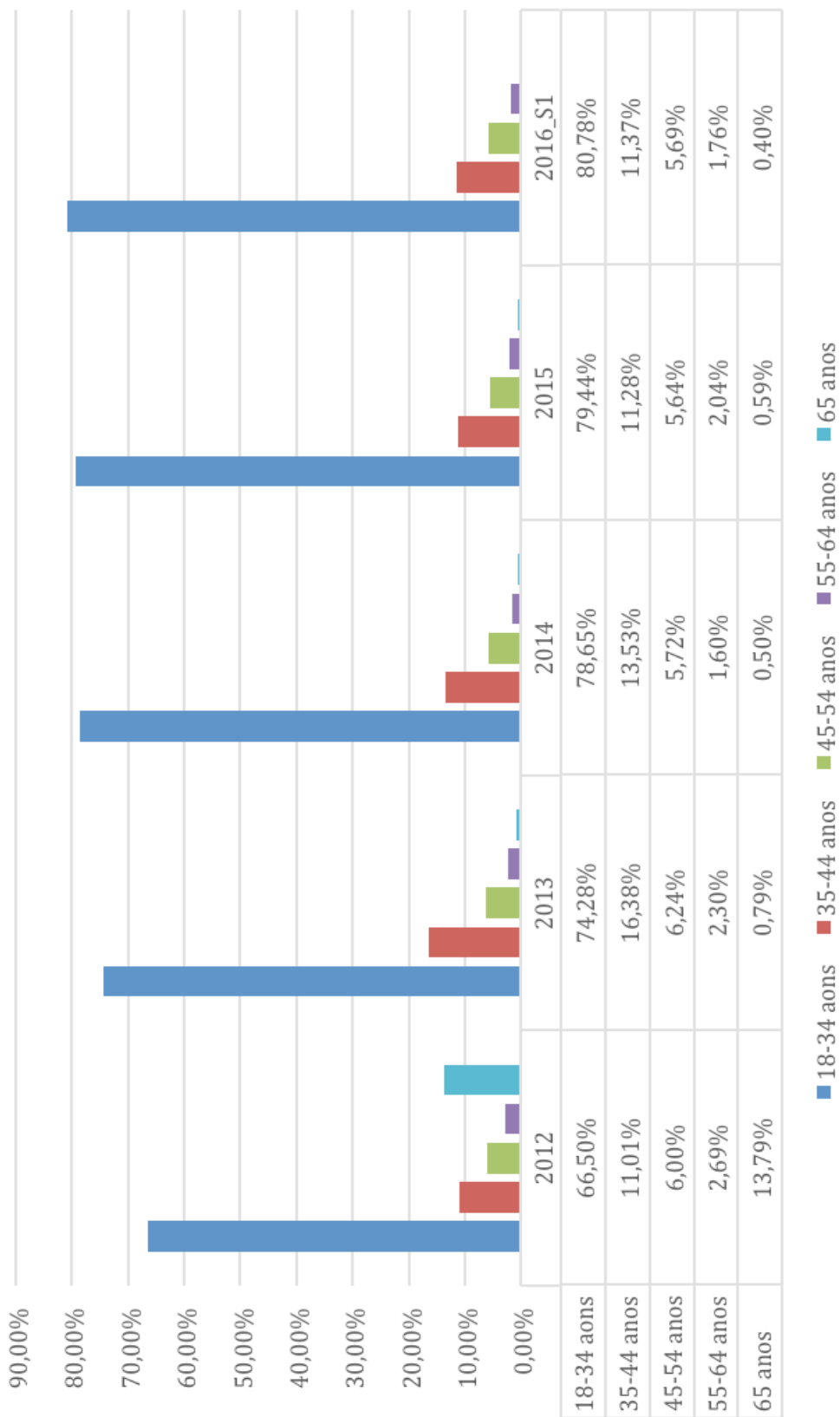
Fonte: Elaboração própria com base em dados dos relatórios do BNA (2016) e KPMG (2015).

Gráfico n.º A.3: Número de Contas Bankita por Província



Fonte: Elaboração própria com dados do BNA.

Gráfico n.º A.4: Estrutura Etária



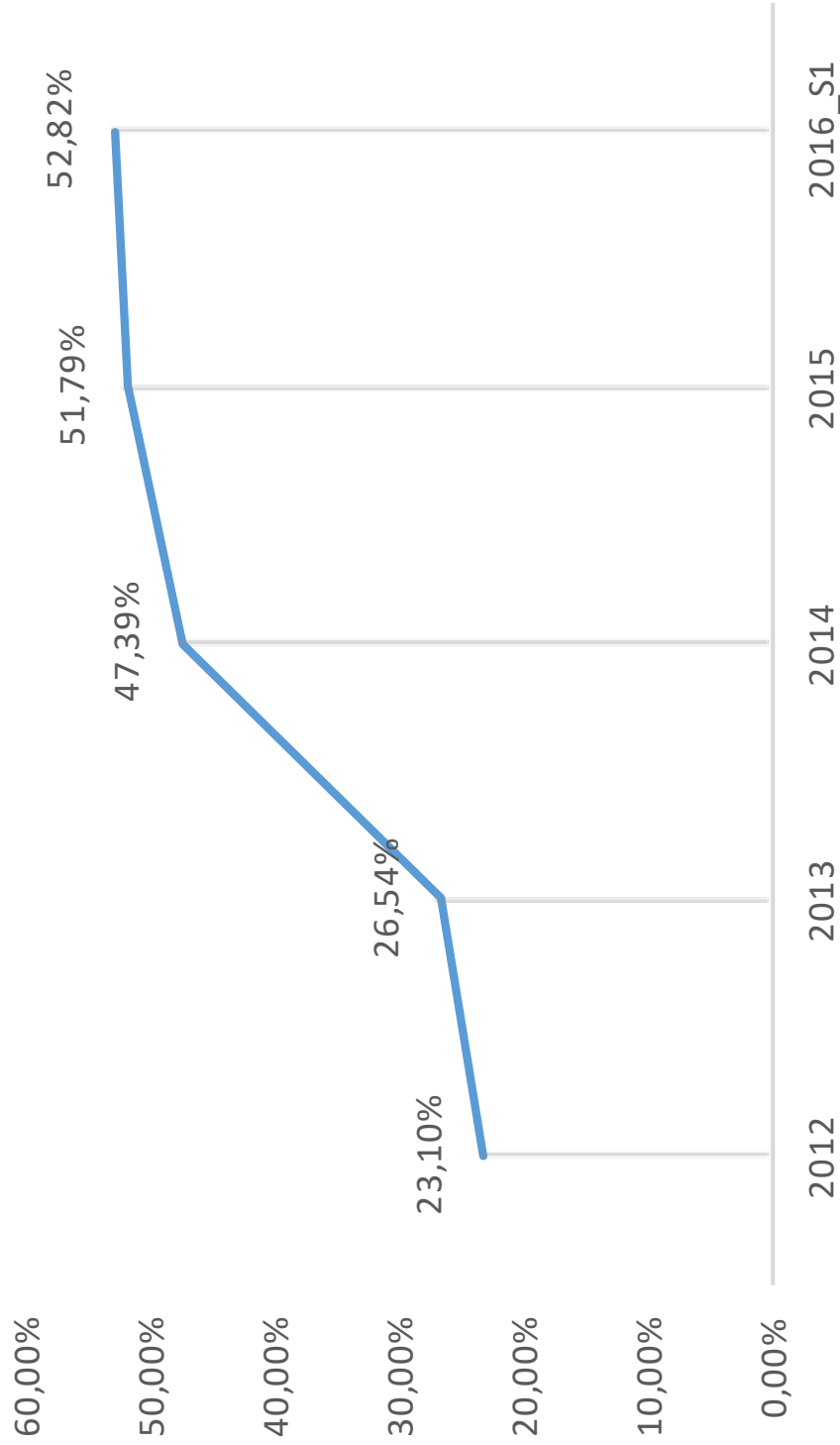
Fonte: Relatório de Estabilidade Financeira (2012 ao 1.º semestre de 2016).

Gráfico n.º A.5: Estrutura atividades profissionais



Fonte: Relatório de Estabilidade Financeira (2012 ao 1.º semestre de 2016).

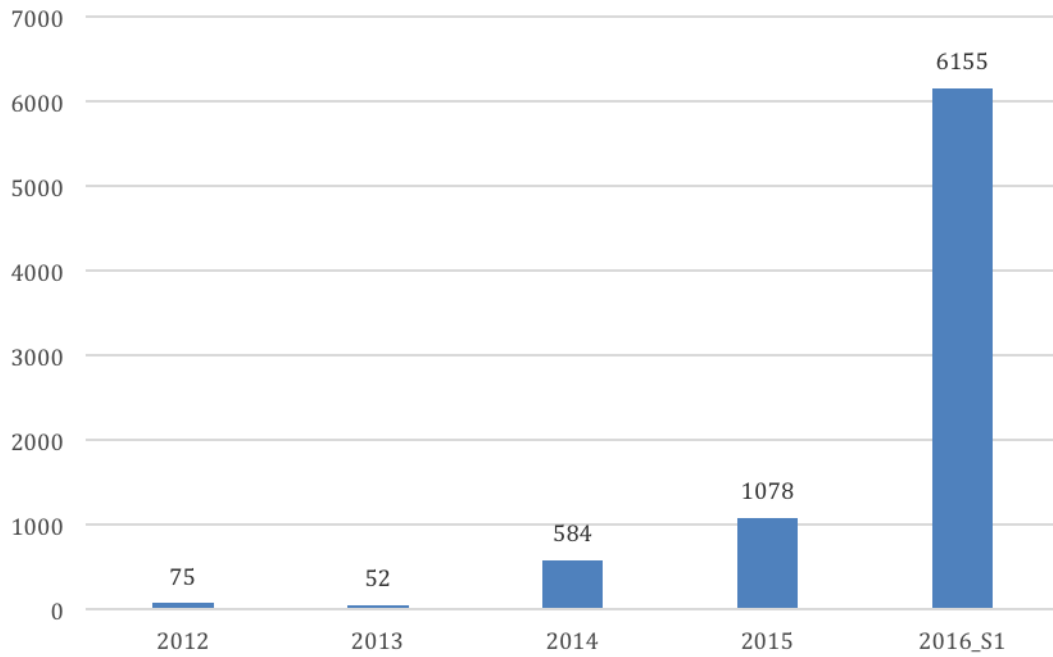
Gráfico n.º A.6: Evolução da Taxa de Bancarização



Fonte: Relatório de Estabilidade Financeira/2016

VIII

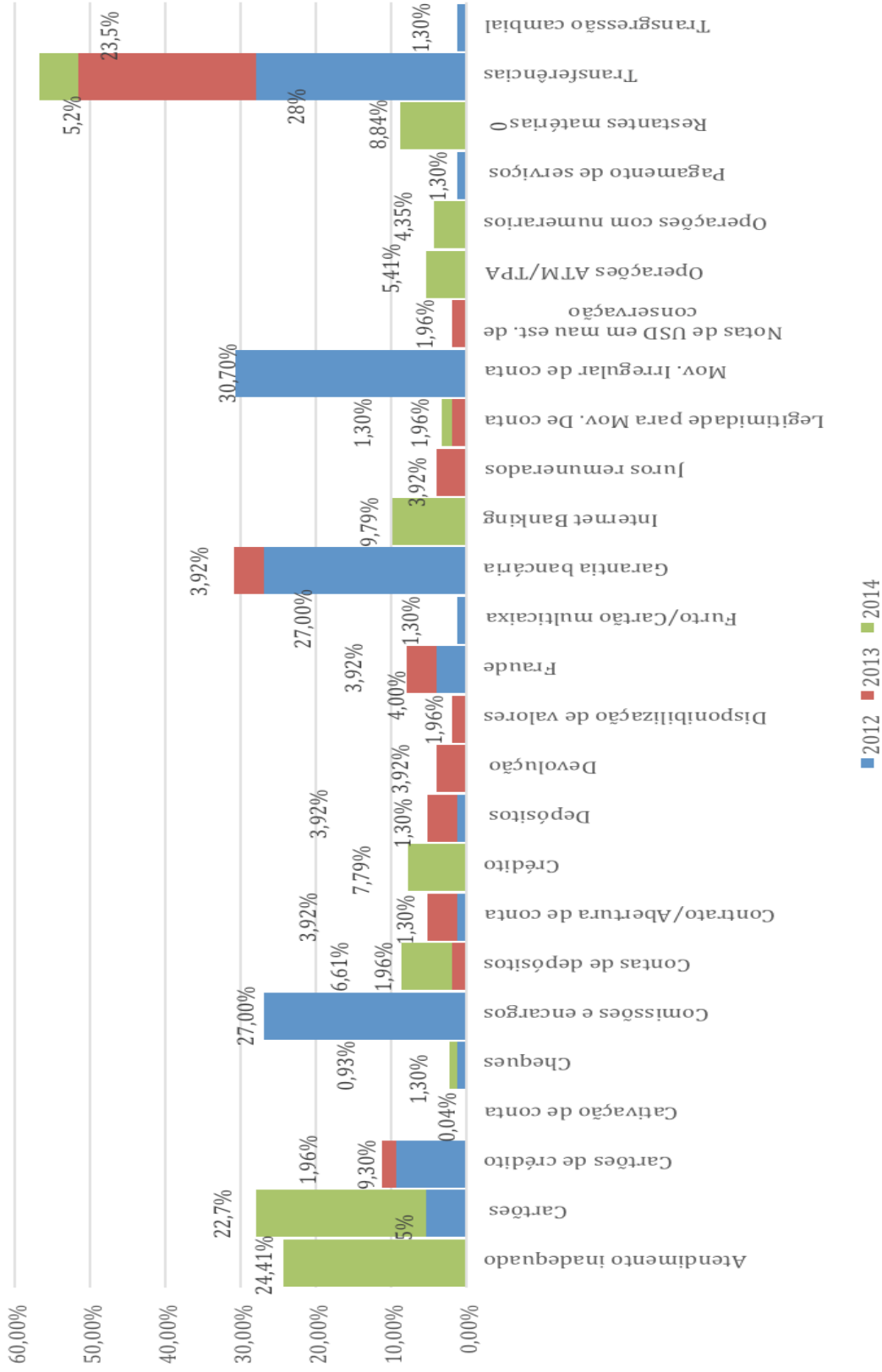
Gráfico n.º A.7: Total das reclamações



Fonte: Relatório de Estabilidade Financeira (2014 a 1.º semestre de 2016).

Gráfico n.º A.8: Total das reclamações por matéria

IX



XI

Fonte: Relatório de Estabilidade Financeira (2014 a 1.º semestre de 2016).

X – Tabela A.2: Estado das reclamações no período de 2012 ao 1.º semestre de 2016

Estado das Reclamações					
Categoria	2012	2013	2014	2015	2016_S1
Concluído	81,33%	78,43%	73,18%	68,91%	63,10%
Análise	13,33%	21,57%	26,82%	31,09%	36,90%
Pendente	5,33%				

Fonte: Elaboração própria com base em dados do BNA.

XI – Tabela A.3: Comissões, despesas e taxas de juros (2014)

Inspeção à distância	Ações de inspeção	Incumprimentos registados	Resultados/Constatações
Página web dos bancos	23 bancos	12 bancos	Recomendado publicação das tabelas de comissões e despesas na web
Página web dos bancos	23 bancos		Recomendado publicação das tabelas de comissões de juro na web

Fonte: Relatório de Estabilidade Financeira – 2014, BNA.