

Arnaldo José Tchinacussoqui Mussungu

SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL BANCÁRIA

Análise comparativa da banca em Angola e em Portugal
(de 2018 a 2020)

**Orientador: Professor Doutor Eduardo Manuel Machado de Moraes
Sarmento Ferreira**

**Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias
Escola de Ciências Económicas e das Organizações**

**Lisboa
2022**

Arnaldo José Tchinacussoqui Mussungu

SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL BANCÁRIA

Análise comparativa da banca em Angola e em Portugal
(de 2018 a 2020)

Dissertação defendida em provas públicas para a obtenção do Grau de Mestre no Curso de Mestrado em Economia, conferido pela Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias no dia 23 de março de 2022, perante o Júri, nomeado pelo Despacho de Nomeação N.º 28/2022, de 11 de fevereiro, com a seguinte composição:

Presidente:

Prof.^a Doutora Ana Cristina Freitas Brasão

Arguente:

Prof. Doutor Miguel Nuno Vieira de Carvalho Abreu Varela

Orientador:

Prof. Doutor Eduardo Manuel Machado de Moraes Sarmento Ferreira.

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias

Escola de Ciências Económicas e das Organizações

Lisboa

2022

Dedicatória

Aos meus Pais, Israel Mussungu (em memória) e Elisa Tchinacussoqui.

Agradecimentos

Primeiramente à Deus, pelo dom da vida e pelas bênçãos que tem-me proporcionado a cada dia.

Aos meus pais, Israel Mussungu (em memória) e Elisa Tchinacussoqui pelos ensinamentos e fazerem de mim um homem íntegro.

Aos meus irmãos e primos, pelo apoio que me deram em todas as fases da minha vida e pela habitual motivação com que pude contar ao longo deste trabalho e, à minha namorada, por todo o apoio que demonstrou em mim durante este percurso.

Ao meu orientador, Professor Doutor Eduardo de Moraes Sarmiento, pela sua boa disposição, total disponibilidade e, acima de tudo, pela confiança que depositou em mim. Sem deixar de agradecer ao professor José Manuel Dias Lopes, que começou comigo este projeto e pelos incentivos que foi-me dando durante esta caminhada.

Aos meus colegas do mestrado, trabalho e amigos, pela força que sempre me transmitiram na elaboração deste trabalho, o meu muito obrigado.

Resumo

Esta dissertação foca-se no estudo da supervisão bancária no mercado angolano na vertente comportamental no período de 2018 a 2020, na qual faremos uma análise comparativa com a supervisão do mercado bancário português.

O objetivo desta investigação é compreender a forma como é feita a supervisão comportamental do Banco Nacional de Angola e do Banco de Portugal às instituições financeiras sob sua supervisão, assim como compreender os mecanismos que estas instituições têm desenvolvido para incluir a população que atualmente encontra-se excluída do sistema financeiro.

Com este trabalho, procuramos demonstrar a importância do modelo de supervisão comportamental para a proteção do consumidor. Existem, muitas das vezes, assimetrias de informação, no que diz respeito aos produtos e serviços bancários, que resulta do facto de as instituições financeiras terem um maior conhecimento sobre o mercado e uma maior capacidade para aceder e trabalhar a informação. Por este motivo, o Banco Nacional de Angola por meio do modelo de supervisão comportamental, tem como objetivo garantir a transparência de informação prestada pelas entidades supervisionadas aos seus clientes na comercialização destes produtos e serviços. Por sua vez, o BNA adverte através do Aviso nº 12/2016 sobre a proteção dos consumidores de produtos e serviços financeiros que as instituições financeiras, nas suas relações com os clientes, devem, agir com competência, diligência, prudência e boa-fé, de modo a não defraudar o cliente de forma deliberada, negligente, imprudente, abusiva, coerciva ou por propaganda enganosa; respeitar o direito do cliente de escolher e mudar de produtos ou serviços, bem como de instituição; informar por escrito de forma clara e compreensível as taxas, comissões e outras despesas cobradas nas operações.

Palavras-chave: Banco Nacional de Angola, Banco de Portugal, Supervisão Comportamental, Literacia Financeira, Regulação.

Abstract

This dissertation focuses on the study of banking supervision in the Angolan market in the behavioral aspect in the period 2018 to 2020, in which we will conduct a comparative analysis with the supervision of the Portuguese banking market.

The objective of this investigation is to understand the way in which the Banco Nacional de Angola and Banco de Portugal's behavioral supervision of the financial institutions under their supervision is conducted, as well as to understand the mechanisms that these institutions have developed to include the population that currently finds itself excluded from the financial system.

With this work, we seek to demonstrate the importance of the behavioral supervision model for consumer protection. There are often information asymmetries regarding banking products and services, which result from the fact that financial institutions have greater knowledge of the market and a greater capacity to access and work with information. For this reason, the National Bank of Angola, through the behavioral supervision model, aims to ensure the transparency of the information provided by the supervised entities to their customers in the commercialization of these products and services. In turn, the BNA warns through Notice No. 12/2016 on the protection of consumers of financial products and services that financial institutions, in their relations with customers, must act with competence, diligence, prudence and good faith, so as not to defraud the customer in a deliberate, negligent, reckless, abusive, coercive or misleading manner; respect the customer's right to choose and change products or services, as well as the institution; inform in writing in a clear and understandable manner the fees, commissions and other expenses charged in the operations.

Keywords: National Bank of Angola, Bank of Portugal, Behavioral Supervision, Financial Literacy, Regulation.

ABREVIATURAS E SIGLAS

ARSEG	– Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros
Art.	– Artigo
Vs	– Versus
ASF	– Autoridade de Seguros e Fundos de Pensões
ATL	– Banco Millennium Atlântico
BAI	– Banco Angolano de Investimentos
BC	– Banco Central
BCE	– Banco Central Europeu
BdP	– Banco de Portugal
BFA	– Banco de Fomento Angola
BIC	– Banco BIC
BNA	– Banco Nacional de Angola
BPC	– Banco de Poupança e Crédito
CMC	– Comissão de Mercado de Capitais
CMVM	– Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
DSI	– Departamento de Supervisão de Instituições Financeiras
FTI	– Ficha Técnica Informativa
ICAAP	– Internal Capital Adequacy Assessment Process
IF	– Instituições Financeiras
ILAAP	– Internal Liquidity Adequacy Assessment Process
LBIF	– Lei de Bases das Instituições Financeiras
LBNA	– Lei do Banco Nacional de Angola
LVM	– Lei dos Valores Mobiliários
PIB	– Produto Interno Bruto
SEBC	– Sistema Europeu de Bancos Centrais
SFA	– Sistema Financeiro Angolano
SREP	– Supervisory Review and Evaluation Process
TPA	– Terminal de Pagamento Automático

Índice Geral

Resumo.....	3
Abstract.....	4
ABREVIATURAS E SIGLAS.....	5
ÍNDICE DE QUADROS.....	8
ÍNDICE DE FIGURAS.....	9
Introdução.....	12
a) Enquadramento do Tema	12
b) Objetivo da dissertação e perguntas de partida.....	15
c) Estrutura da dissertação	16
Capítulo 1 - Revisão de Literatura.....	20
1.1. Supervisão Prudencial.....	21
1.2. Análise dos Acordos de Basileia	24
1.2.1. Basileia I.....	24
1.2.2. Basileia II.....	24
1.2.3. Basileia III	26
Capítulo 2 - Metodologia de Investigação.....	28
2.1. Fundamentação Metodológica	28
2.2. Estudo de Caso.....	29
2.3. Fontes de Dados.....	30
2.4. Vantagens do método qualitativo	31
Capítulo 3 - Sistema Financeiro Angolano.....	32
3.1. Caracterização do Sistema Bancário Angolano.....	34
3.1.1. Ativos do Sector Bancário	36
3.1.2. Os Passivos do Sector Bancário	38
Capítulo 4 - O Banco Nacional de Angola vs Banco de Portugal.....	39
4.1. O Banco Nacional de Angola (BNA)	39
4.1.1. Atribuições.....	39

4.1.2. Composição dos órgãos do BNA.....	40
4.2. O Banco de Portugal (BdP)	41
4.2.1. Atribuições.....	41
4.2.2. Composição dos órgãos do BdP	42
Capítulo 5 - Supervisão Comportamental	44
5.1. O Caso Angolano.....	44
5.1.1. Números de Processos de Produtos e Serviços	45
5.1.2. Números de Campanhas Publicitárias	46
5.1.3. Inspeções	47
5.1.4. Gestão de Reclamações	48
5.1.5. Educação e Inclusão Financeira	50
5.2. O Caso Português.....	56
5.2.1. Reclamações dos Clientes Bancários	56
5.2.1.1. Evolução Por Produto e Serviço.....	59
5.2.1.2. Instituições mais reclamadas	61
5.2.1.3. Crédito aos Consumidores.....	63
5.2.1.4. Crédito à habitação e hipotecário	65
Conclusão	67
Bibliografia.....	69

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1: Reclamações por Matéria	49
Quadro 2: Instituições Financeiras de grande Dimensão	50
Quadro 3: Instituições Financeiras de Média e Pequena Dimensão.....	50
Quadro 4: Número de reclamações por produto e serviço bancário / 2019-2020	60
Quadro 5: Reclamações / Por 1000 contas de Depósito à Ordem / 2020	62
Quadro 6: Reclamações / Por 1000 Contratos de crédito aos consumidores / 2020	64
Quadro 7: Reclamações / Por 1000 Contratos de crédito à Habitação e hipotecário / 2020	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Etapas do Procedimento Científico	16
Figura 2: Modelo de Investigação.....	18
Figura 3: Organização do Sector Bancário	35
Figura 4: Ativo e PIB.....	36
Figura 5: Estrutura do Ativo Total e Controlo Acionário.....	377
Figura 6: Estrutura do Passivo e Evolução dos Depósitos.....	388
Figura 7: Número de Processos de Produtos/Serviços e Campanhas Publicitárias	44
Figura 8: Número de Processos de Produtos e Serviços.....	45
Figura 9: Volume de Processos de Campanhas Publicitárias	46
Figura 10: Reclamações por tipo de Bancos.....	499
Figura 11: Número de Palestras sobre Educação Financeira.....	52
Figura 12: Evolução das Contas Bankita à Ordem	53
Figura 13: Contas Abertas por Província no I Semestre de 2019 e I Semestre de 2020	54
Figura 14: Contas Bankita por Género	55
Figura 15: Estrutura Etária no I Semestre de 2019 e I Semestre de 2020	55
Figura 16: Reclamações sobre matérias Covid-19 / Evolução mensal.....	56
Figura 17: Reclamações sobre matérias Covid-19 / Distribuição por matéria.....	57
Figura 18: Moratórias de crédito /Reclamações por matéria / 2020.....	588
Figura 19: Reclamações / Evolução do número médio mensal de reclamações / 2011-2020	61
Figura 20: Reclamações / Produto e serviço reclamado (em percentagem) / 2019-2020	61
Figura 21: Reclamações / Por 1000 Contas de Depósito à Ordem / 2020.....	63
Figura 22: Reclamações / Por 1000 Contratos de crédito aos consumidores / 2020...	65
Figura 23: Reclamações / Por 1000 Contratos de crédito à Habitação e hipotecário / 2020	66

Introdução

Neste ponto estão presentes o enquadramento do tema, o objetivo da dissertação e a estrutura da mesma.

a) Enquadramento do Tema

O sistema financeiro angolano tem vivenciado profundas transformações nos últimos anos, sendo este período caracterizado pela sofisticação do quadro regulatório e prudencial, o que permitiu estimular a inovação financeira criar um maior clima concorrencial e imprimir maior dinamização, complexidade e robustez ao sector bancário¹. Segundo González e Pascual (2015), o sector bancário é uma peça fundamental do tecido económico de um país e, consequentemente, da sua própria economia (González & Pascual, 2015). O papel do sector bancário no desenvolvimento de qualquer economia é, sem dúvida, importante, uma vez que não é possível um desenvolvimento da economia sem o envolvimento dos bancos (Penev, 2019).

Antes de mais, importa-nos saber os conceitos de regulação e supervisão bancária, que segundo Rodrigues (2011), citado por Barbosa (2017), menciona que a regulação corresponde à atividade de elaboração de normas regulamentares (Barbosa A. L., 2017), e, segundo a Associação Portuguesa de Bancos (APB)², a regulação pretende prevenir o risco sistémico, ou seja, a possibilidade de ocorrência de um evento não antecipado ou repentino que possa afetar o sistema financeiro como um todo. Já a supervisão, segundo Rodrigues (2011) compreende a atividade administrativa de vigilância permanente de atos, pessoas ou documentos e que tem em vista prevenir, detetar e perseguir ilícitos e evitar perturbações no mercado. De acordo com os conceitos do Banco Mundial, a regulação bancária refere-se às regras que regulam o estabelecimento e funcionamento dos bancos e, a supervisão do banco refere-se à implementação dessas regras e regulamentos³.

Nesta senda, Chipenhe (2017) define a supervisão bancária como a atuação desenvolvida pelo Estado ou por outros entes públicos sobre os banqueiros, de modo a controlar

¹ Segundo a ABANC – Associação Angolana de Bancos. Disponível em: <http://www.abanc.ao/sistema-financeiro/>

² Disponível em: http://www.apb.pt/sistema_financeiro/modelo_de_supervisao_portugues/

³ Banco Mundial, Global Financial Development Report 2019/2020, disponível em: <https://documents1.worldbank.org/curated/en/513831574784180010/pdf/Global-Financial-Development-Report-2019-2020-Bank-Regulation-and-Supervision-a-Decade-after-the-Global-Financial-Crisis.pdf> (Acedido em 6 de Novembro de 2021).

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 (Chipenhe, 2017), e, de acordo com Martelo (2016), a necessidade da supervisão bancária veio a afirmar-se desde o aparecimento da banca (Martelo, 2016, p. 18).

Sendo o Banco Nacional de Angola (BNA), a autoridade de supervisão competente para autorizar, fiscalizar e criar as normas que regulam a atividade financeira bancária em Angola, assim como sancionar as referidas instituições, faremos uma análise dos instrumentos legais criados para proteger e desenvolver o mercado bancário angolano.

Pina (2004), refere que a supervisão assenta essencialmente nos poderes atribuídos às autoridades competentes com vista à verificação do cumprimento tanto das normas prudenciais e de conduta (Pina, 2004, p. 142). A supervisão tem o intuito de garantir a estabilidade e solidez do sistema financeiro, assim como a eficiência do seu funcionamento (Martins, 2017)⁴. No entanto, um regime de supervisão eficaz é essencial para otimizar o efeito positivo das novas regras.

Atualmente, os acordos de supervisão financeira em todo o mundo correspondem aproximadamente a um dos seguintes modelos: sectorial, integrado e parcialmente integrado. No modelo sectorial, uma autoridade do sector financeiro é responsável pela prudência e conduta da supervisão comercial dos bancos, outra autoridade tem o mesmo mandato para as companhias de seguros, e a terceira autoridade é responsável por integridade do mercado e negócios de valores mobiliários. No modelo integrado, uma única agência - que poderia ser um banco central ou uma agência supervisora separada é responsável por todas as funções de supervisão nos três sectores. O modelo parcialmente integrado agrupa responsabilidades de acordo com objetivos ou sectores de supervisão (Calvo, Crisanto, Hohl, & Gutiérrez, 2018). Neste modelo, todos os intermediários e mercados seriam sujeitos ao controle de mais do que uma autoridade, independentemente da sua natureza jurídica, das atividades ou funções que desempenhem⁵.

O modelo de duas agências (*Twin Peaks*) é um exemplo do terceiro modelo, pois uma agência é responsável pela supervisão da solvência e da conduta de negócios para bancos e seguradoras, e uma segunda agência é responsável pela integridade do mercado e o negócio de

⁴ Disponível em: <https://knoow.net/cienceconempr/financas/supervisao-comportamental/>

⁵ Fernando Teixeira dos Santos, Presidente da CMVM, disponível em: https://www.fep.up.pt/docentes/ftsantos/interven%C3%A7%C3%B5es/Confer%C3%A2ncia_IDEF_ISEG_Jun02.pdf. Acedido em 28/10/2021.

valores mobiliários (Calvo, Crisanto, Hohl, & Gutiérrez, 2018, p. 4). Neste caso, o modelo que se adequa ao sistema financeiro angolano é o modelo sectorial, uma vez que uma autoridade do sector financeiro é responsável pela regulação e supervisão da atividade dos bancos, neste caso o BNA, a ARSEG é a autoridade responsável pela supervisão das companhias de seguros e, a CMC é a autoridade responsável pela supervisão do mercado de valores mobiliários. O mesmo modelo de supervisão é usado no sistema financeiro português, onde o Banco de Portugal (BdP) é responsável pela regulação e supervisão dos bancos, a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) é responsável pela supervisão dos mercados de instrumentos financeiros, enquanto a Autoridade de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) tem por missão a supervisão microprudencial e comportamental da atividade seguradora, resseguradora, de mediação de seguros e de fundos de pensões⁶.

E, já a supervisão comportamental, segundo (Martins, 2017), 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, assim como a proteção do público consumidor. É, assim, a atividade que fiscaliza o cumprimento por parte dos operadores das normas de conduta, dos deveres de informação, das regras relativas à publicidade, do conflito de interesses e das medidas organizativas de cada instituição⁷. Uma das preocupações que a supervisão comportamental visa suprir é a proteção social, uma vez que o consumidor individual a poder gerir ativamente os seus planos de reforma e assumir os riscos inerentes aos mesmos porque surgiram produtos privados específicos de poupança que rompem com o tradicional padrão de atribuição desta função aos Estados (Martins C. , 2017)⁸.

E, o supervisor comportamental, visa reduzir as assimetrias de informação que resulta, por um lado, do facto de as Instituições Financeiras (IF) terem um maior conhecimento sobre o mercado e uma maior capacidade para aceder e trabalhar a informação. Por outro lado, os adquirentes dos produtos são, na sua grande maioria, não profissionais e não conhecedores do funcionamento do mercado, tornando-se assim particularmente difícil para os mesmos realizar uma correta análise das condições subjacentes aos serviços, uma vez que não estão devidamente preparados para avaliar a oferta financeira (Martins C. , 2017)⁹.

⁶ Associação Portuguesa de Bancos: Disponível em:
https://www.apb.pt/setor_bancario/modelo_de_supervisao/modelo_nacional/

⁷ Disponível em: <https://knoow.net/cienceconempr/financas/supervisao-comportamental/>

⁸ Disponível em: <https://knoow.net/cienceconempr/financas/supervisao-comportamental/>

⁹ Disponível em: <https://knoow.net/cienceconempr/financas/supervisao-comportamental/>

De facto, uma supervisão adequada teria de adotar, preventivamente, as medidas necessárias para que a exposição das instituições a produtos como os derivados do *subprime* não pusesse em causa a solidez, a solvabilidade, a liquidez, a confiança, que é a mais importante característica de uma instituição que opera no sistema financeiro (Campilho, 2011, p. 10).

b) Objetivo da dissertação e perguntas de partida

Esta dissertação foca-se no estudo da supervisão bancária no mercado angolano, na vertente comportamental, na qual faremos uma análise comparativa com a supervisão no mercado bancário português entre 2018 e 2020. Assim sendo, esta investigação tem como objetivo compreender a forma como é feita a supervisão comportamental do Banco Nacional de Angola e do Banco de Portugal às instituições financeiras sob sua supervisão, analisar o nível de literacia financeira da população e estudar os mecanismos que o BNA tem desenvolvido para a inclusão da população que atualmente encontra-se excluída do sistema financeiro.

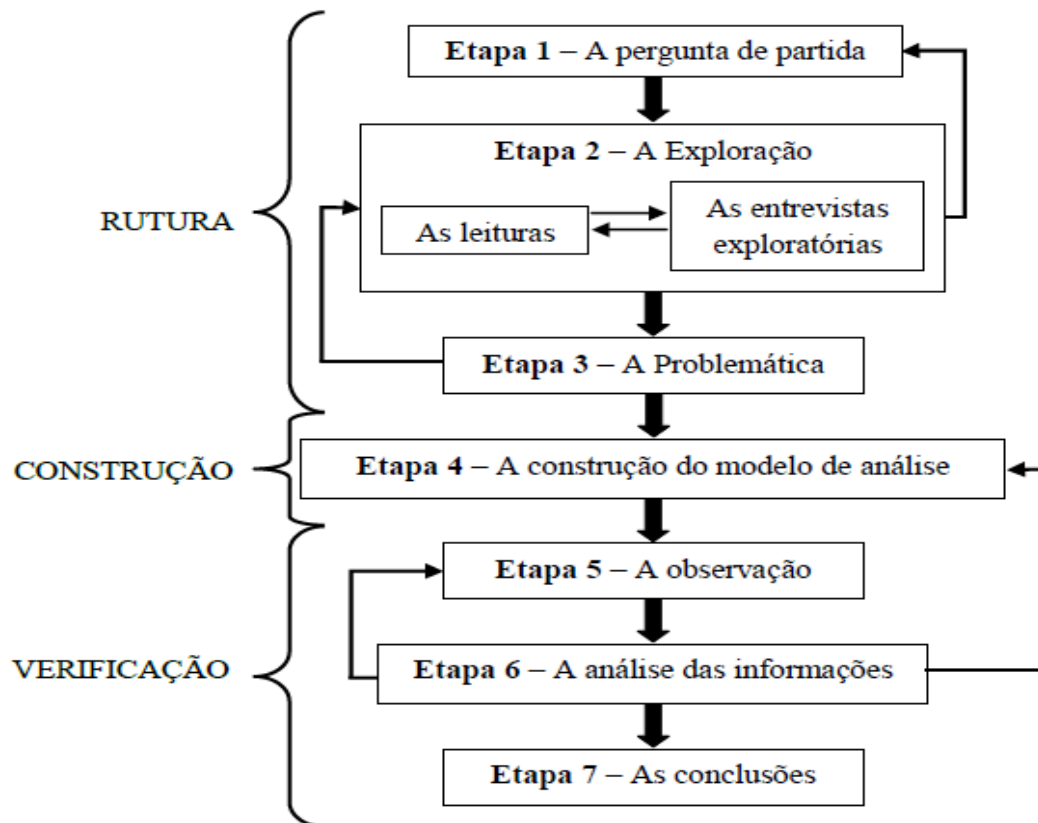
Nesta senda, para o desenvolvimento desta dissertação definiu-se como perguntas de partida:

1. Como funciona a supervisão comportamental do Banco Nacional de Angola?
2. Qual é a importância do cliente bancário possuir formação e informação financeira?

c) Estrutura da dissertação

De acordo com Quivy e Campenhoudt (1998), o desenvolvimento de qualquer trabalho de investigação segue um procedimento científico que é composto por 3 fases, as quais estão divididas em 7 etapas (Quivy & Campenhoudt, 1998).

Figura 1: Etapas do Procedimento Científico



Fonte: Adaptado de Quivy e Campenhoudt (2008).

Segundo Correia (2019), após definida a pergunta de partida (etapa 1), segue-se a exploração (etapa 2), que corresponde não só à procura de informações de qualidade e relevantes ao estudo em causa com base em fontes fidedignas, como livros e artigos científicos elaborados por especialistas na área que se pretende estudar, como também a realização de entrevistas exploratórias, mais uma vez com indivíduos experientes na área em estudo, a fim de esclarecer os conceitos a abordar e, consequentemente, a fundamentar e suportar a investigação (Correia, 2019, p. 4). Deste modo, o primeiro tema a rever foi, genericamente, o de 'supervisão', abordando-se o seu conceito, sua importância para as instituições financeiras, foram analisados

também, alguns dos modelos de supervisão aplicados no sector financeiro e os tipos de objetivos definidos para o exercício da mesma. De seguida, desenvolveu-se a temática de supervisão comportamental, onde se procedeu à definição da mesma, e, em seguida uma das preocupações que essa visa a suprir.

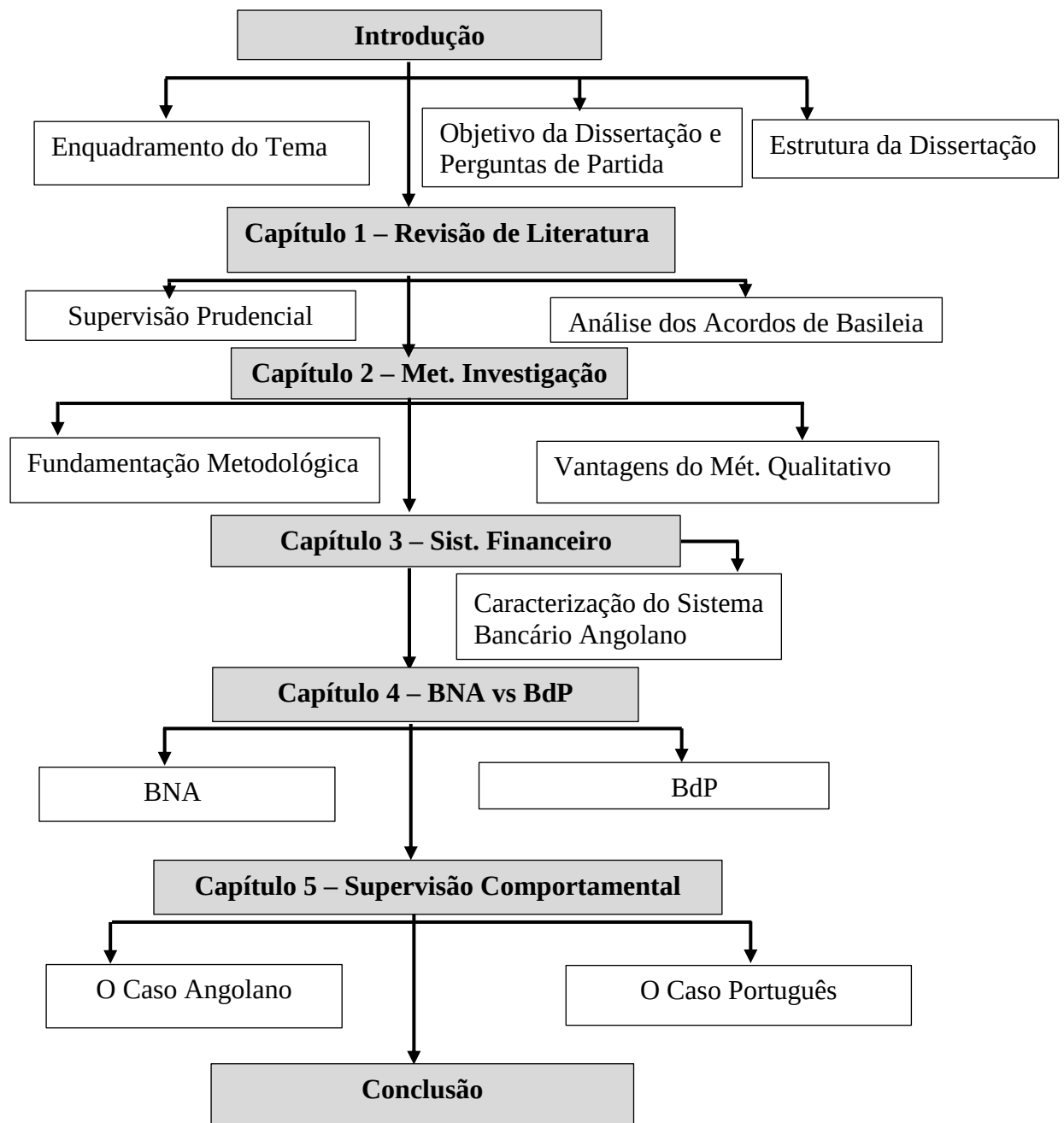
Através da revisão da literatura, foi possível definir a problemática (etapa 3) desta dissertação: compreender como é que funciona a supervisão comportamental do Banco Nacional de Angola e do Banco de Portugal; como é aplicado às instituições supervisionadas, e, por fim, compreendermos a importância do cliente bancário possuir formação e informação financeira.

O modelo de análise (etapa 4) foi através dos processos de licenciamento de produtos e serviços financeiros, campanhas de publicidade e das reclamações apresentadas nas instituições financeiras e as apresentadas diretamente para o supervisor.

Na observação (etapa 5) foi delimitado como campo de observação e análise, os relatórios do Banco Nacional de Angola e do Banco de Portugal, enquanto na (etapa 6), procedeu-se à análise dos dados recolhidos e informações que permitiu a elaboração das conclusões (etapa 7).

Assim sendo, a presente dissertação encontra-se organizada em 5 capítulos, tal como se pode observar na figura abaixo.

Figura 2: Modelo de Investigação



Fonte: Elaboração própria

No Capítulo 1 – Faremos uma análise bibliográfica do tema em estudo, nomeadamente, os conceitos teóricos sobre supervisão bancária, regulação e supervisão comportamental. Para além disso, iremos analisar a temática da supervisão prudencial, a sua importância para os

reguladores e supervisores quanto aos requisitos de capital e de liquidez para os bancos. Ainda no mesmo capítulo faremos algumas abordagens sobre os Acordos de Basileia.

No Capítulo 2 – Iremos abordar sobre a metodologia de investigação utilizada, os métodos e técnicas utilizadas para a recolha de informação e dados; e, por fim, as vantagens que o método qualitativo tem, sendo este, o método utilizado para esta dissertação.

No Capítulo 3 – Vamos abordar sobre o sistema financeiro angolano e, veremos também, quais as instituições bancárias autorizadas pelo Banco Nacional de Angola a operarem no mercado angolano até o final de 2020.

No Capítulo 4 – Iremos abordar sobre o BNA e o BdP quanto às suas atribuições como Bancos Centrais e a composição dos seus órgãos.

No Capítulo 5 – Iremos falar sobre a supervisão comportamental, demonstrando em termos práticos, fazendo uma análise comparativa sobre o mercado bancário angolano e o mercado bancário português, de 2018 a 2020.

Capítulo 1 - Revisão de Literatura

Nos últimos anos, após a grande crise internacional, o tema de regulação e supervisão bancária tem vindo a adquirir uma importância fundamental para a sociedade, e que, hoje em dia, vem-se tornando num tema de discussões e estudos. Neste capítulo, pretende-se fazer um enquadramento teórico da temática sobre a supervisão comportamental bancária, com incidência em Angola, a importância que a mesma tem para os clientes bancários e para o próprio sector.

A supervisão bancária¹⁰ 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. Porém, as formas e mecanismos de supervisão variam ao longo dos tempos. Mas, ainda assim, a supervisão bancária tem-se afirmado como uma necessidade histórica de intervenção pública do Estado, sem a qual o sistema financeiro não pode nem deve viver (Serralheiro, 2014, p. 18).

Segundo Campilho (2011), um dos objetivos fundamentais visados pela supervisão é impedir a produção das consequências dramáticas, para a sociedade em geral, decorrentes da insolvência das Instituições Supervisionadas. De facto, estas entidades assumem um papel decisivo no desenvolvimento das empresas e na segurança das pessoas, quer porque lhes concedem crédito, quer porque são o garante das suas poupanças (Campilho, 2011, p. 14).

Segundo este autor, atualmente, a maioria do capital encontra-se alojado nos bancos, pelo que se um deles falir, ou incumprir as suas obrigações e compromissos, a sociedade é drasticamente afetada, podendo iniciar um efeito *dominó*¹¹ com consequências devastadoras.

Portanto, a supervisão consiste na autorização ou não de constituição das instituições supervisionadas, que é dada mediante a verificação da observância de requisitos respeitantes a capitais mínimos, estrutura acionista, qualificações de responsáveis (administradores, diretores, gerentes), introdução de alterações à estrutura de uma ou mais instituições financeiras (Campilho, 2011, p. 15).

¹⁰ Disponível em:

<https://eg.uc.pt/bitstream/10316/34913/1/O%20Banco%20de%20Portugal%20e%20a%20supervisao%20bancaria.pdf>

¹¹ Eventos que se sucedem em cadeia, em que o resultado de um é uma causa do outro.

1.1. Supervisão Prudencial

Importa-nos referir a importância da supervisão prudencial, que tem sido, também, para os reguladores e supervisores uma grande preocupação, no que diz respeito à supervisão microprudencial, macroprudencial e quanto aos requisitos de capital e de liquidez.

No que concerne à supervisão microprudencial segundo Martins (2017), esta tem como enfoque na liquidez e a solvabilidade das instituições financeiras. A supervisão microprudencial foca-se, não no sistema como um todo, mas em algumas instituições sob a assunção de que qualquer potencial crise financeira pode ser desencadeada ao nível das instituições. Martins (2017), citado anteriormente salienta que medir a solvabilidade das instituições financeiras aumenta a confiança dos consumidores (Martins D. E., 2017, p. 14). Segundo Gonçalves (2020), a supervisão microprudencial olha para as instituições do sistema financeiro de forma individual, com a preocupação de assegurar a sua robustez financeira e garantindo deste modo a manutenção da estabilidade no sistema financeiro (Gonçalves, 2020, p. 11).

Já a supervisão macroprudencial conforme refere Martins (2017), esta tem como principal objetivo reduzir os riscos e os custos macroeconómicos da instabilidade financeira; é a ponderação desse risco por parte da instituição financeira, incidindo na estabilidade e solidez não apenas da instituição, mas de um sistema como um todo (Martins D. E., 2017, p. 15). De acordo com Gonçalves (2020) a supervisão macroprudencial olha para o sistema financeiro como um todo, com o objetivo de tornar o sistema financeiro resiliente à absorção de riscos, garantindo níveis adequados de intermediação financeira e contribuindo para o desenvolvimento económico sustentável (Gonçalves, 2020, p. 13).

O Banco Central tem como objetivo, estabelecer regras de conduta das instituições de crédito, das sociedades financeiras e das instituições de pagamento que assegurem a transparência de informação nas fases contratuais e pré-contratuais, nomeadamente no domínio da publicidade, e a equidade nas transações de produtos e serviços financeiros entre as entidades supervisionadas e os seus clientes¹².

A supervisão comportamental do Banco de Portugal atua do lado das instituições, para que estas reúnam elevadas competências no exercício das suas atividades e que, no relacionamento com os seus clientes, respeitem princípios de transparência, diligência, respeito,

¹² Disponível em: <https://economiafinancas.com/2011/o-que-e-a-supervisao-comportamental/>

honestidade e integridade. Atua também do lado dos clientes, ao desenvolver atividades que visam aumentar os níveis de informação e formação financeira¹³.

Os clientes bancários mais informados e com maior literacia financeira estão mais aptos a tomar decisões adequadas ao seu perfil de risco e aos seus recursos. São também clientes mais atentos e mais exigentes¹⁴.

Em suma, a supervisão comportamental é aquela que aborda de forma direta o contacto e as relações entre o prestador de serviços e o consumidor final.

Em Portugal, o Banco Central (BC) é responsável pela supervisão comportamental das instituições de crédito, das sociedades financeiras, das instituições de pagamento, das instituições de moeda eletrónica e dos intermediários de crédito. Neste sentido, o Banco de Portugal (BdP) regula, fiscaliza e sanciona a conduta das entidades supervisionadas na comercialização de produtos e serviços bancários de retalho; e, promove a informação e formação financeira dos clientes bancários¹⁵.

Segundo o BdP, a supervisão comportamental tem como objetivo garantir a transparência de informação prestada pelas entidades supervisionadas aos seus 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 a estabilidade do sistema financeiro¹⁶.

A supervisão comportamental do BdP abrange os seguintes produtos ou serviços:

- ✓ Depósitos bancários e suas contas;
- ✓ 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)¹⁷.

A supervisão comportamental levada a cabo pelo BNA é bastante abrangente¹⁸, e, procura aferir a qualidade e a eficiência da prestação dos serviços bancários perante o cliente (Art. 70º da Lei de Base das Instituições Financeiras – (LBIF)), se os membros dos órgãos de

¹³ Disponível em: <https://economiafinancas.com/2011/o-que-e-a-supervisao-comportamental/>

¹⁴ Disponível em: <https://www.bportugal.pt/page/comportamental-formacao-financiera>

¹⁵ Disponível em: <https://www.bportugal.pt/page/comportamental-objetivos?mlid=866>

¹⁶ BdP: Disponível em: <https://www.bportugal.pt/page/comportamental-objetivos?mlid=866>

¹⁷ Banco de Portugal

¹⁸ Vale, 2016, p.18: O governo dos bancos em Angola.

administração, os diretores de topo e demais colaboradores atuam com diligência de um gestor criterioso e ordenado (Art. 72º da LBIF); se os bancos prestam informação fiável e assistência aos clientes (Art. 73º da LBIF); se os membros do órgão de administração e fiscalização dos bancos, bem como os demais colaboradores, respeitam o segredo profissional a que estão vinculados (Art. 76º da LBIF); se os bancos não concedem crédito a membros dos órgãos sociais ou a pessoas relacionadas, gerando situações de conflito de interesses (Arts. 83º e 84º da LBIF); se os bancos respeitam as regras de concorrência do mercado angolano (Art. 85º da LBIF) e as restrições aplicáveis em matéria de publicidade (Art. 86º da LBIF).

Os clientes têm o direito de reclamar, caso não estejam satisfeitos com o produto ou serviço que lhes foi prestado.

Os clientes das instituições podem apresentar diretamente ao BNA, reclamações fundadas no incumprimento das normas que regem a atividade daquelas. E, 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 referidas, com observância dos princípios da imparcialidade, da celeridade e da gratuidade¹⁹.

E, 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 faltosas²⁰.

De acordo com o Aviso nº 12/2016 sobre a proteção dos consumidores de produtos e serviços financeiros, o BNA adverte que as instituições financeiras, nas suas relações com os clientes, devem, agir com competência, diligência, prudência e boa-fé, de modo a não defraudar o cliente de forma deliberada, negligente, imprudente, abusiva, coerciva ou por propaganda enganosa; respeitar o direito do cliente de escolher e mudar de produtos ou serviços, bem como de instituição; informar por escrito de forma clara e compreensível as taxas, comissões e outras despesas cobradas nas operações²¹.

¹⁹ Art. 74º da Lei de Bases das Instituições Financeiras, p.49

²⁰ Art. 74º da Lei de Bases das Instituições Financeiras, p.50

²¹ Art. 4º do Aviso n.º 12/2016 do Banco Nacional de Angola

1.2. Análise dos Acordos de Basileia

1.2.1. Basileia I

O Comité de Supervisão Bancária de Basileia (*Basel Committee on Bankinck Supervision*) no domínio das normas aplicáveis aos bancos, outras instituições de crédito e empresas de investimento, publicou em 1988, uma das recomendações de grande importância, chamada Acordo de Basileia, que mais tarde passou a chamar-se Acordo de Basileia I. O Comité de Supervisão Bancária de Basileia foi constituído em 1974 pelos representantes dos governos centrais do Grupo dos Dez (G-10), nomeadamente Bélgica, Canadá, Estados Unidos, França, Holanda, Itália, Japão, Reino Unido e dos Bancos centrais da Alemanha Ocidental e Suécia, e, com a inclusão da Suíça mais tarde (Caiado, 2019, p. 195).

O argumento para a constituição deste comité vem relacionado com a instabilidade vivida nos mercados internacionais bancários e cambiais, no início da década de 1970 e, agravada com a falência do banco alemão *Bankhaus Herstatt*. O objetivo principal deste comité era então, procurar harmonizar os padrões de supervisão bancária, para o apuramento do capital regulamentar (Vasconcelos, Peres, & Cristóvão, 2017, p. 4).

De acordo com Caiado (2019), o Acordo de Basileia I tem por objetivo, contribuir para o fortalecimento da solidez e estabilidade do sistema bancário internacional e diminuir as fontes de desequilíbrio competitivo entre os bancos e os sistemas bancários nacionais e, este mesmo acordo estabeleceu o rácio de solvabilidade aplicável aos bancos e às instituições de crédito (Caiado, 2019, p. 195). O Acordo de Basileia I, para Caiado (2015) o principal objetivo era o de estabelecer requisitos mínimos de capital regulamentar para assegurar a solvabilidade das instituições financeiras (Caiado, 2015, p. 131).

Nesta senda, conforme refere Gonçalves (2020), o Acordo de Basileia I de 1988 focou-se na determinação dos fundos próprios dos bancos apenas em função do risco de crédito. Mais tarde, em 1996, esse acordo foi inovado e passou a incorporar o risco de mercado. De acordo com este autor, o Acordo de Basileia I não tinha grande relevância à supervisão bancária – ou, pelo menos, não lhe dava a importância que eventualmente mereceria - e só em 2005 com o Acordo de Basileia II é que começou a ser dada mais relevância à supervisão bancária (Gonçalves, 2020, p. 11).

1.2.2. Basileia II

Vasconcelos, Peres e Cristóvão (2017), afirmam que face às insuficiências existentes no Acordo de Basileia I, nomeadamente no que confere ao *capital arbitrage*, em 1999 foi aprovado

o novo acordo de Basileia, que visa tornar mais exigente o controlo da formação dos *buffers* de capital. E, segundo Caiado (2019) a principal novidade do acordo de Basileia II foi a integração do risco operacional, mantendo-se o risco de crédito e o risco de mercado constantes (Vasconcelos, Peres, & Cristóvão, 2017, pp. 6-7). Para Gonçalves (2020), foi em 2005 que surgiu o Acordo de Basileia II, verificando-se profundas alterações no que concerne ao acordo anterior, incorporando o risco operacional no cálculo dos requisitos de fundos próprios (Gonçalves, 2020, p. 11).

De acordo com Caiado (2019) e Gonçalves (2020), este acordo encontra-se estruturado em três pilares.

Pilar 1 – Requisitos Mínimos de Capital

Pilar 2 – Processo de Supervisão

Pilar 3 – Disciplina de Mercado.

1.2.2.1. Pilar 1 – Requisitos Mínimos de Capital

Este pilar, também conhecido como Requisitos Mínimos de Fundos Próprios, tem em vista responder à dimensão de capital necessário para cobrir o risco de crédito, o risco de mercado e o risco operacional, estabelecendo a forma de cálculo dos fundos próprios mínimos que as instituições podem adotar e as várias opções de cálculo destes riscos.

Quanto ao risco de crédito, encontram-se previstos dois métodos para o cálculo do capital necessário para a sua cobertura: o método padrão e o método das notações internas.

No âmbito do risco de mercado, estão fixados dois métodos de cálculo: o método *standard* e o método dos modelos internos. Caiado (2019) refere que as instituições financeiras competentes devem determinar os requisitos de capital para a cobertura do risco de posição dos instrumentos incluídos na carteira de negociação, do risco de liquidação, do risco de contraparte, do risco cambial e do risco de mercadorias (Caiado, 2019, p. 204).

E, já no risco operacional, que surge com o Basileia II, são estabelecidos três métodos para a determinação dos requisitos mínimos de fundos próprios, que são: método do indicador básico, método padrão e métodos de medição avançada.

1.2.2.2. Pilar 2 – Processo de Supervisão

Este pilar, tem como principal objetivo o reforço do processo de avaliação pela autoridade de supervisão, o qual agrega um conjunto de princípios destinados a reforçar a

ligação entre perfil de risco da instituição, a sua gestão de risco e os sistemas de mitigação de risco e os fundos próprios.

De facto, como diz Carvalho (2009), citado por Vasconcelos et al. (2017, p.11), além da criação de um forte incentivo às melhores práticas de gestão, o Pilar 2, pretende fomentar uma maior transparência no processo de cálculo, bem como um papel mais ativo dos supervisores.

1.2.2.3. Pilar 3 – Disciplina de Mercado

Este pilar, que é um dos pontos fundamentais do tema desta dissertação, Caiado (2019), refere que o objetivo deste pilar é estimular uma maior disciplina de mercado através do aumento da transparência das instituições sujeitas às regras do Basileia II, a fim de que os agentes económicos, desde as empresas financeiras e não financeiras até aos particulares, possam estar completamente informados e possam perceber melhor o seu perfil de risco. Este autor ainda afirma que, este pilar visa informar, de forma clara, transparente e realista, os mercados monetário, financeiro e cambial, promovendo a confiança e a credibilidade do sistema financeiro (Caiado, 2019, p.206). Gonçalves (2020) adverte que o pilar 3 do Acordo de Basileia II é também muito importante, pois, promove a igualdade no sistema financeiro, nomeadamente na prestação de informação sobre a situação financeira e solvabilidade por parte das instituições (Gonçalves, 2020, p. 11).

Conceição (2013) menciona que o Pilar 3 pretende complementar os requisitos mínimos de capital (Pilar 1) e o processo de supervisão (Pilar 2), de forma a promover a confiança e credibilidade no sistema financeiro (Conceição, 2013, p. 62).

1.2.3. Basileia III

O Acordo de Basileia III é um acordo que surgiu no contexto de acentuadas carências de liquidez e de solvabilidade aos bancos, que segundo Caiado (2019), este acordo foi um conjunto de medidas desenvolvido pelo Comité de Basileia de Supervisão, para fortalecer a regulamentação, a supervisão e o combate ao risco do sector bancário. Estas medidas reformistas, visam atingir os objetivos, como: melhorar a capacidade do sector bancário para absorver os choques surgidos de pressões económicas e financeiras; melhorar a gestão do risco e a governação dos bancos; e, fortalecer a transparência e a informação dos bancos (Caiado, 2019, p. 221).

Este acordo surgiu depois da crise financeira de 2007-2008, pois, antes da crise a regulamentação bancária incidia sobretudo nos requisitos de capital e os requisitos de liquidez não eram muito utilizados, conforme referem Allen e Gale (2017) citado por Gonçalves (2020). Após a crise, as regulamentações bancárias tornaram-se mais complexas (Bank, 2019). Allen e Gale (2017) salientam também que a falta de liquidez em alguns mercados foi um dos motivos para esta crise ter sido tão severa, e, foi apenas com Acordo de Basileia III que se começou a dar importância aos requisitos de liquidez, tendo sido estes uma das principais novidades em tal acordo (Gonçalves, 2020, p. 21). Para Imbriani e Lopes (2019) os Acordos de Basileia III representam uma resposta à turbulência do mercado financeiro após a crise de 2008 (Imbriani & Lopes, 2019).

Ainda sobre a liquidez, destaca-se o Instrutivo nº 14/2021 de 27 de setembro do Banco Nacional de Angola, que estabelece os requisitos mínimos prudenciais a serem considerados pelas instituições financeiras bancárias sob supervisão do mesmo, no âmbito da gestão de risco de liquidez e o respetivo modelo de reporte; e, o Instrutivo nº 11/2021 de 21 de junho que estabelece os termos e condições mínimas que devem ser observados no Processo Interno de Avaliação da Adequação da Liquidez (*Internal Liquidity Adequacy Assessment Process - ILAAP*).

A crise de liquidez e de solvabilidade no sector bancário, como refere Conceição (2013), se explica pelo crescimento excessivo dos valores apresentados pelos bancos e ao mesmo tempo pela queda ao nível de qualidade dos recursos próprios destinados a cobrir os riscos. Muitas instituições não dispunham de reservas suficientes para aguentar uma crise de liquidez. Portanto, o Acordo de Basileia III deve reforçar os bancos a aumentarem as suas reservas de capital para se protegerem de crises (Conceição, 2013, p. 65).

Capítulo 2 - Metodologia de Investigação

Este capítulo apresenta a metodologia que enquadra este estudo, focando-a num estudo de caso detalhado sobre a supervisão comportamental bancária.

2.1. Fundamentação Metodológica

Existem vários autores que definem o conceito de investigação científica, portanto, as informações fornecidas em numerosas obras que tratam do assunto diferem muitas vezes entre si, mas, estão de acordo quanto a definirem a investigação como uma estratégia ou um processo racional visando a aquisição de conhecimentos. Para estes autores, a investigação científica é um método de aquisição de conhecimentos que permite encontrar respostas para questões precisas (Fortin, Côté, & Filion, 2009, p. 4).

Uma investigação é, por definição, algo que se procura (Quivy & Campenhoudt, 1998, p. 31), deve reger-se por um conjunto de regras e possuir linguagem específica (Postic, 1990, p. 145). Enquanto Kerlinger (1973), define a investigação como um método empírico, sistemático e controlado que serve para verificar hipóteses, no que concerne a relações presumidas entre fenómenos naturais e Seaman (1987), definiu a investigação científica como um processo sistemático de colheita de dados observáveis e verificáveis no mundo empírico, com vista a descrever, explicar, predizer ou controlar fenómenos. Para Quivy e Campenhoudt (1998), o objetivo de uma investigação é responder à pergunta de partida (Quivy & Campenhoudt, 1998, p. 211).

Deste modo, Fortin et al. (2009) afirmam que existem dois métodos de investigação científica, que são: a Investigação quantitativa ou dedutiva e a Investigação qualitativa ou indutiva (Fortin, Côté, & Filion, 2009, p. 28). Portanto, este estudo é de natureza qualitativa, pois, pretende analisar o funcionamento do Banco Nacional de Angola quanto à supervisão comportamental e, a importância da população angolana possuir formação e informação sobre produtos e serviços financeiros. Através deste método foi possível recolher os dados e informações a partir de relatórios, livros e artigos científicos.

De acordo com Fortin et al. (2009), a investigação qualitativa pode ser fenomenológica, etnográfica, investigação da teoria fundamentada, investigação histórica, investigação do interacionismo simbólico e o construtivismo. Estes mesmos autores salientam que os 6 (seis)

tipos de investigação que constituem uma investigação qualitativa visam todos, o mesmo fim, dar conta da experiência humana num meio natural (Fortin, Côté, & Fillion, 2009, p. 35).

Esta investigação desenvolve-se, assim, enquadrada por uma metodologia qualitativa, uma vez que o que se pretende não é explicar a realidade, mas sim compreendê-la (Barbosa A. M., 2012, p. 75).

Para Bogdan e Biklen (1994), a investigação qualitativa centra-se na compreensão dos problemas, investigando o que está “por trás” de certos comportamentos, atitudes ou convicções (Bogdan & Biklen, 1994).

Segundo Parse (1996) citado por Fortin et al. (2009), o método de investigação qualitativa consiste na descrição de modos ou tendências e visa fornecer uma descrição e uma compreensão alargada de um fenómeno (Fortin, Côté, & Fillion, 2009). De acordo com Flick (2005), os métodos qualitativos encaram a interação do investigador com o campo e os seus membros como parte explícita da produção do saber (Flick, 2005, p. 6). Ainda para este autor, a investigação qualitativa não se baseia numa conceção teórica e metodológica unitária, a sua prática e as suas análises são caracterizadas por diversas abordagens teóricas e respetivos métodos, enquanto Denzin e Lincoln (2003: 9) citado por Amado (2014) consideram a investigação qualitativa como um conjunto de atividades interpretativas (Amado, 2014, p. 117:118).

2.2. Estudo de Caso

O Estudo de Caso trata-se de um género de investigação com grandes potencialidades, mas, tal como todos os outros, também com os seus problemas próprios.

De acordo com Ponte (2006), um estudo de caso é uma investigação que se assume como particularística, isto é, que se debruça deliberadamente sobre uma situação específica que se supõe ser única ou especial, pelo menos em certos aspetos, procurando descobrir o que há nela de mais essencial e característico e, desse modo, contribuir para a compreensão global de um certo fenómeno de interesse (Ponte, 2006, p. 2).

Por sua vez, Yin (1984) citado por Ponte (2006), refere que os estudos de caso podem ter diversos propósitos. No caso dos trabalhos de investigação, podem ser essencialmente “exploratórios”, servindo para obter informação preliminar acerca do respetivo objeto de interesse. Os mesmos podem ser fundamentalmente “descritivos”, tendo como propósito essencial descrever, isto é, dizer simplesmente “como é” o caso em apreço. E, podem ser

“analíticos”, procurando problematizar o seu objeto, construir ou desenvolver nova teoria ou confrontá-la com teoria já existente (Ponte, 2006, p. 2).

Todavia, existem características que definem um estudo de caso, que, segundo Yin (1984), o estudo de caso é uma investigação de natureza empírica, baseia-se fortemente em trabalho de campo ou em análise documental. Ainda, segundo este autor, este tipo de investigação usa-se quando o investigador não pretende modificar a situação, mas compreendê-la tal como ela é.

Assim como todo o tipo de investigação tem um objetivo, são vários os objetivos de um estudo de caso. O objetivo é compreender o evento em estudo e ao mesmo tempo desenvolver teorias mais genéricas a respeito do fenómeno observado (Fidel, 1992). Para Yin (1994) o objetivo do estudo de caso é explorar, descrever ou explicar, e Guba e Lincoln (1994) afirmam que o objetivo é relatar os factos como sucederam, descrever situações ou factos, proporcionar conhecimento acerca do fenómeno estudado e comprovar ou contrastar efeitos e relações presentes no caso. Para Ponte (1994) um estudo de caso tem como objetivo descrever e analisar, enquanto Gomez, Flores e Jimenez (1996), referem que o objetivo geral de um estudo de caso é explorar, descrever, explicar, avaliar e/ou transformar (Gómez, Flores, & Jiménez, 1996, p. 99).

2.3. Fontes de Dados

Para Bogdan e Biklen (1994), numa investigação qualitativa a fonte direta de dados é o ambiente natural, constituindo o investigador o instrumento principal (Bogdan & Biklen, 1994, p. 47). A principal preocupação do investigador é descrever e só depois analisar os dados (Barbosa A. M., 2012, p. 77). Por conseguinte, Erickson (1986) afirma que é a partir do momento em que o espírito analisa o material a recolher, ou já recolhido, que se pode falar em dados de investigação (Erickson, 1996, p. 149). Por sua vez, Bogdan e Biklen (1994) defendem que os dados se devem analisar de uma forma própria e específica.

Ao optarmos pelo método de pesquisa qualitativa, envolvendo a obtenção de dados descritivos, daremos mais relevância ao processo do que pelo resultado. Nesta senda, Bogdan e Biklen (1994) identificam cinco características que uma investigação qualitativa poderá possuir:

- I. “A fonte direta de dados é o ambiente natural, constituindo o investigador o instrumento principal;
- II. Os dados recolhidos são na sua essência, descritivos;

- III. Os investigadores qualitativos interessam-se mais pelos processos do que pelos resultados ou produtos;
- IV. Os investigadores qualitativos tendem a analisar os dados de forma indutiva;
- V. É dada especial importância ao ponto de vista dos participantes” (Bogdan & Biklen, 1994, p. 47).

Segundo Quivy e Campenhoudt (2003), existem três grandes grupos de métodos de recolha de dados que se podem utilizar como fontes de informação nas investigações qualitativas: observação, o inquérito, o qual pode ser oral – entrevista – ou escrito – questionário e análise de documentos (Quivy & Campenhoudt, 2003).

Para este trabalho, recorreu-se à análise de documentos, que segundo Bogdan e Biklen (1994), é uma técnica que se centra na perspectiva do investigador e implica uma pesquisa e leitura de documentos escritos que se constituem como uma boa fonte de informação (Bogdan & Biklen, 1994).

2.4. Vantagens do método qualitativo

Referem Bogdan e Biklen (1994), que uma das vantagens de uma investigação qualitativa é a possibilidade de produzir boas hipóteses de investigação, devido à utilização de técnicas como: entrevistas detalhadas, observações minuciosas e análise de produtos escritos (relatórios, testes, composições).

Segundo Sampieri et al. (2006), uma investigação qualitativa dá profundidade aos dados, a dispersão, a riqueza interpretativa a contextualização do ambiente, os detalhes e as experiências únicas (Sampieri, Collado, & Lucio, 2006, p. 15). Em investigação qualitativa dá-se uma grande importância à validade do trabalho realizado (Carmo & Ferreira, 2008). No entanto, Bogdan e Biklen (1994) citado por Carmo e Ferreira (2008) salientam que em investigação qualitativa a preocupação central não é a de saber se os resultados são suscetíveis de generalização, mas sim a de que outros contextos e sujeitos a eles podem ser generalizados (Carmo & Ferreira, 2008, p. 199).

Capítulo 3 - Sistema Financeiro Angolano

O sistema financeiro angolano (SFA), em 2015, foi considerado o terceiro maior sistema financeiro da África Subsariana, com cerca de USD 52 mil milhões de ativos, ficando atrás apenas da África do Sul (USD 402 mil milhões) e da Nigéria (USD 156 mil milhões). O sistema financeiro é dominado pelos bancos, que representaram 99% dos ativos do sector em 2019. Os ativos do sector bancário, nos finais de 2018, eram equivalentes a 68% do PIB, representando um aumento em relação a 2017 (55% do PIB)²².

O quadro atual do SFA, aprovado pela Lei n.º 14/21 de 19 de Maio, enquadra as instituições financeiras em dois tipos: Instituições financeiras bancárias e instituições financeiras não bancárias. As instituições financeiras bancárias são empresas, cuja atividade principal consiste em receber do público depósitos ou outros fundos reembolsáveis, a fim de os aplicar por conta própria, mediante a concessão de crédito²³, enquanto as instituições financeiras não bancárias, são empresas que não sejam instituições financeiras bancárias, cuja atividade principal consiste em exercer uma ou mais das atividades referidas nas alíneas:

- a) Casas de câmbio;
- b) Sociedades de cooperativas de crédito;
- c) Sociedades de cessão financeira;
- d) Sociedades de locação financeira;
- e) Sociedades mediadoras dos mercados monetário ou de câmbios;
- f) Sociedades de microcrédito;
- g) Sociedades prestadoras de serviço de pagamento;
- h) Sociedades operadoras de sistemas de pagamentos, compensação ou câmara de compensação, nos termos da Lei do Sistema de Pagamentos de Angola;
- i) Sociedades de garantias de crédito;
- j) Outras empresas que sejam como tal qualificadas por lei²⁴.

²² Disponível em <https://mercado.co.ao/economia/quatro-pilares-para-desenvolver-e-fortalecer-sistema-financeiro-ID511875>

²³ Art. 3º da Lei n.º 14/21 de 19 de Maio. Lei do Regime Geral das Instituições Financeiras - Revoga toda a Legislação que contrarie o disposto no presente Regime Jurídico, nomeadamente, a Lei n.º 12/15, de 17 de junho Lei de Bases do Sistema Financeiro

²⁴ Art. 7º da Lei de Bases das Instituições Financeiras.

O sistema financeiro é caracterizado por vinte e seis bancos²⁵, vinte e quatro empresas de seguro, seis entidades gestoras de fundos de pensões, três instituições de microcrédito, e cinquenta e sete casas de câmbio.

O grande número de bancos no mercado resultou numa maior concorrência, mas o sector continua a ter muita concentração, com os cinco maiores bancos (BAI, BFA, BPC, BIC e ATL). Segundo o relatório da Deloitte Angola, os cinco maiores bancos representam cerca de 71,9% do total do ativo do sector bancário em 2020, liderado pelo BAI com um total de 3 056 904 milhões de kwanzas, depois do BPC em 2017 (Deloitte, 2021). Embora seja alto, o atual nível de concentração representa uma redução em relação aos anos anteriores, quando os cinco maiores bancos controlavam três quartos dos ativos. Quanto à supervisão, existem instituições que estão sujeitas à jurisdição do BNA, como as instituições bancárias, casas de câmbio, Sociedades Cooperativas de Crédito, Sociedades de Cessão Financeira, Sociedades de Locação Financeira, Sociedades de Microcrédito e as Sociedades de Garantias de Crédito. Segundo a Lei nº 12/05 de 23 de setembro (LVM - Lei dos Valores Mobiliários), estão sujeitas à supervisão da Comissão de Mercado de Capitais (CMC) as seguintes entidades:

- a) As bolsas de valores, de mercadorias e de futuros, sistemas de liquidação e sistemas centralizados de valores mobiliários;
- b) Agentes de intermediação financeira e consultores autónomos de investimento;
- c) Emitentes de valores mobiliários;
- d) Entidades corretoras e distribuidoras de valores mobiliários;
- e) Investidores institucionais e titulares de participações qualificadas em sociedades abertas;
- f) Fundos de garantia ou outros sistemas de indemnização dos investidores e respetivas entidades gestoras;
- g) Auditores e analistas financeiros;
- h) Sociedades de investimento;
- i) Sociedades gestoras de patrimónios;
- j) Sociedades gestoras de fundos de titularização de créditos;
- k) Sociedades gestoras de participações sociais;

²⁵ BNA - Relatório de Estabilidade Financeira, 2020

l) Outras pessoas que exerçam atividades relacionadas com a emissão, a distribuição, a negociação, e o registo ou o depósito de valores mobiliários ou, em geral, com a organização e funcionamento dos mercados de valores mobiliários²⁶.

E, quanto à Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros (ARSEG), é a autoridade responsável pela regulação, supervisão, fiscalização e acompanhamento da atividade seguradora, resseguradora, de fundos de pensões e mediação de seguros e resseguros, e outras sociedades que sejam como tal qualificadas por Lei.

O Banco Central angolano, como supervisor do sistema bancário, tem a missão de velar pela estabilidade e confiança do sistema financeiro nacional. Para isso, foi criado o Departamento de Supervisão de Instituições Financeiras (DSI), que é o principal executor das funções de supervisor do sistema financeiro angolano, atribuídas ao BNA pela Lei Nº 16/10, de 15 de Julho, em seu artigo nº 20, e, é de competência do referido Departamento, acompanhar *in loco* e a distância (*on-site* e *off-site*), da situação patrimonial, liquidez, rentabilidade, adequação de capital e solvência, bem como avaliar o cumprimento das normas e regulamentos por parte dos bancos²⁷.

3.1. Caracterização do Sistema Bancário Angolano

O sistema bancário angolano enfrenta vários desafios, destacando-se a contribuição para o reforço da credibilidade do sistema financeiro, a melhoria das relações de correspondência bancária, a implementação efetiva da supervisão baseada no risco e a adoção plena das normas internacionais de contabilidade e relato financeiro²⁸.

O desenvolvimento apresentado ao nível do sector bancário tem potenciado o crescimento continuado da população bancarizada angolana. As instituições bancárias continuaram durante o período em análise, a execução das suas estratégias de crescimento para as zonas urbanas e rurais, quer para clientes particulares, quer empresariais e institucionais, através do aumento da rede de canais presenciais (balcões e centros de empresas) e da proliferação do acesso a diferentes meios de pagamento e exploração de canais eletrónicos para a realização das principais atividades bancárias, reforçando assim a tendência observada nos últimos anos²⁹.

²⁶ Art. 14º da Lei dos Valores Mobiliários.

²⁷ Relatório de síntese do sistema financeiro angolano, de 22 de Dezembro de 2011, disponível em www.bna.ao.

²⁸ Relatório Anual e Contas do BNA de 2018, p.30

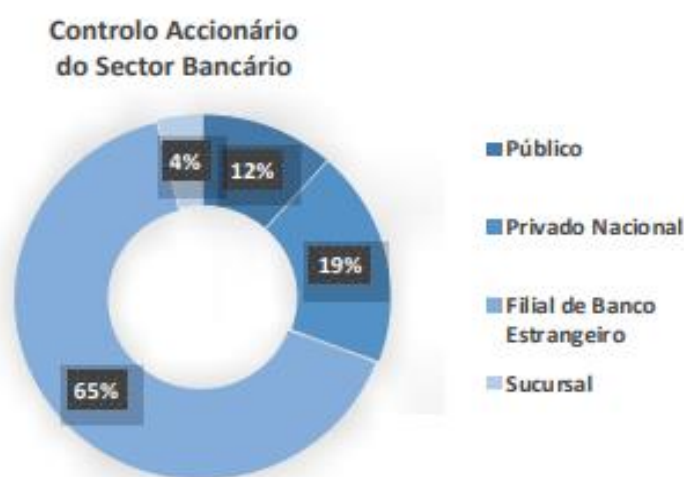
²⁹ Relatório Económico da KPMG Angola, sobre o Sector Bancário Angolano, publicado em 2015, p.26

Não obstante, o ano de 2020 foi marcado essencialmente pela tendência económica desfavorável devido à pandemia da COVID-19, quer a nível nacional, quer a nível internacional. Este mesmo ano foi também marcado por um conjunto de eventos importantes para o sector bancário, dos quais se destacam a descida da notação de *rating* de Angola pela *Moody's*, de B3 para Caa1, bem como pela agência de notação financeira *Fitch* que baixou o *rating* de Angola de B- para CCC, a qual teve um impacto significativo no apuramento de perdas por imparidade adicionais nas posições soberanas detidas pelos Bancos (Deloitte, 2021, p. 71).

Segundo o Relatório da Deloitte-Angola (2021), em maio de 2020 foi iniciado o Projeto de Equivalência de Supervisão e Regulação, o qual prevê reforçar a estabilidade financeira, a proteção de consumidores e investidores e a transparência do Sistema Financeiro Angolano, em linha com os padrões internacionais, visando facilitar o processo de avaliação da referida equivalência pela Autoridade Bancária Europeia. Para este projeto, destaca-se o Processo de Avaliação e Revisão pelo Supervisor (SREP), bem como a implementação do Processo de Auto-avaliação da Adequação do Capital Interno (ICAAP) e do Processo de Auto-avaliação da Adequação da Liquidez Interna (ILAAP) (Deloitte, 2021, p. 71).

O sector bancário, até o final de 2020 contava com cerca de 26 (vinte e seis) instituições autorizadas a funcionar no sistema financeiro angolano, sendo 3 (três) bancos públicos, 17 (dezassete) bancos privados nacionais, 5 (cinco) filiais de bancos estrangeiros e 1 (uma) sucursal³⁰.

Figura 3: Organização do sector Bancário



Fonte: BNA - Relatório de Estabilidade Financeira, 2020

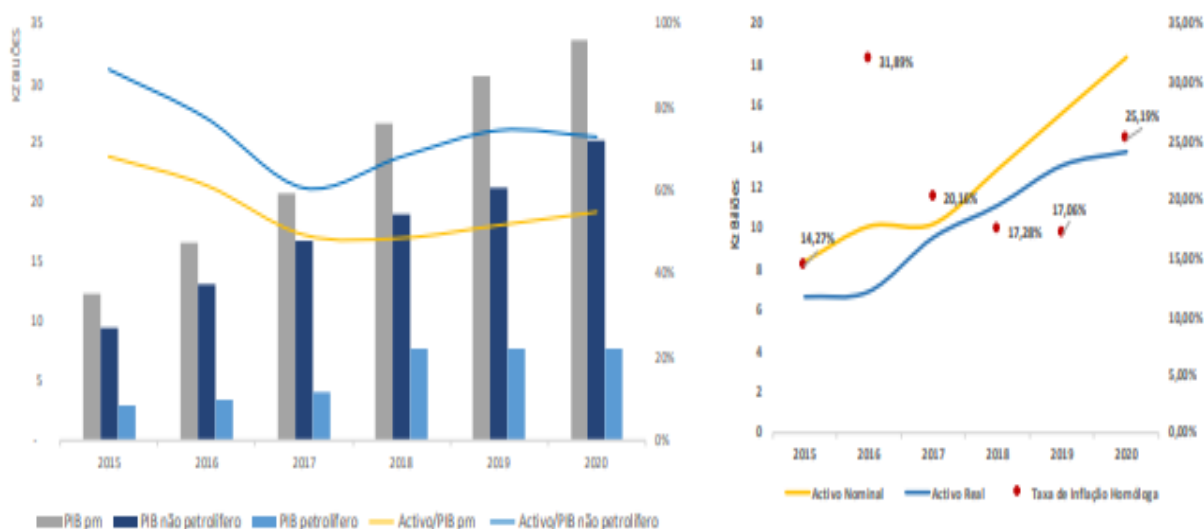
³⁰ BNA - Relatório de Estabilidade Financeira, 2020

Ao nível de cobertura geográfica da rede de agências bancárias pelo território angolano, no final de 2020, o sistema bancário estava composto por um total de 1 537 agências e dependências bancárias. Porém, ainda se observa uma maior concentração da rede de agências e dependências bancárias nas províncias de Luanda e Benguela, com 55,11%, e 8,13% do total de instituições financeiras, respetivamente³¹.

3.1.1. Ativos do Sector Bancário

Nos últimos 3 (três) anos, o ativo total do sistema bancário angolano tem mostrado uma tendência crescente, verificando-se assim, um crescimento nominal de 22,21% de 2018 para 2019, e um crescimento nominal em 2020 de 17,38% face ao ano de 2019, com destaque nos fluxos das aplicações em Títulos do Tesouro Nacional. No final de 2020, o ativo total do sector bancário estava avaliado em kz 18,36 mil milhões. Todavia, o volume do ativo da banca em final de 2020 representava 72,90% sobre o PIB não petrolífero e 54,65% sobre o PIB total³².

Figura 4: Ativo e PIB



Fonte: BNA - Relatório de Estabilidade Financeira, 2020.

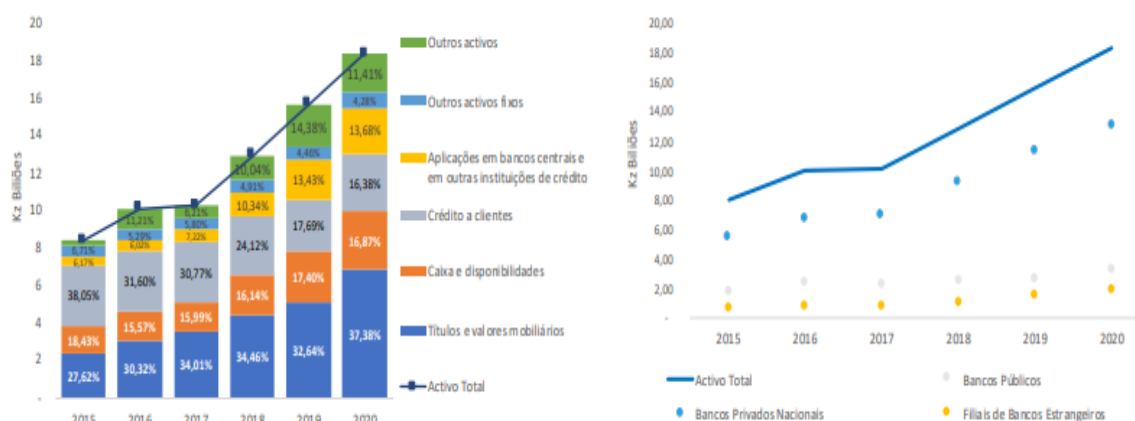
³¹ BNA - Relatório de Estabilidade Financeira, 2020, p.36

³² BNA - Relatório de Estabilidade Financeira, 2020, p.36

Segundo o BNA, o ativo do sector bancário tem mostrado uma tendência crescente nos últimos 5 (cinco) anos, assente essencialmente nas aplicações em títulos do tesouro, destacando-se em 2020, o incremento das aplicações em títulos e valores mobiliários em 1 756,77 mil milhões de kwanzas (34,40%), permanecendo como a maior rubrica dos ativos da banca cuja representatividade em 2020 foi de 37,38%, seguido pela caixa e disponibilidades e pelo crédito que representavam 16,87% e 16,38%, respetivamente³³.

Relativamente a concentração do ativo, o panorama mantém-se quase inalterado nos últimos 5 anos, exceto para os bancos privados nacionais, cuja expansão dos ativos foi de 137,96% face a 2015, justificado pelo efeito combinado do surgimento de novos bancos, como também pela melhoria da performance dos demais bancos deste nicho, com maior tempo de permanência no mercado, atingindo no final de 2020 uma quota de mercado do total de ativos de 70,89%, seguido pelo segmento dos bancos públicos com 18,35% e pelas filiais de bancos privados estrangeiros que cobrem 10,43%. Não obstante, o volume de ativos continua concentrado em 5 bancos que representam 66,7% dos ativos do sector contra 65,46% em 2015³⁴.

Figura 5: Estrutura do Ativo Total e Controlo Acionário



Fonte: BNA - Relatório de Estabilidade Financeira, 2020

³³ BNA - Relatório de Estabilidade Financeira, 2020, p.37

³⁴ BNA - Relatório de Estabilidade Financeira, 2020, p.37

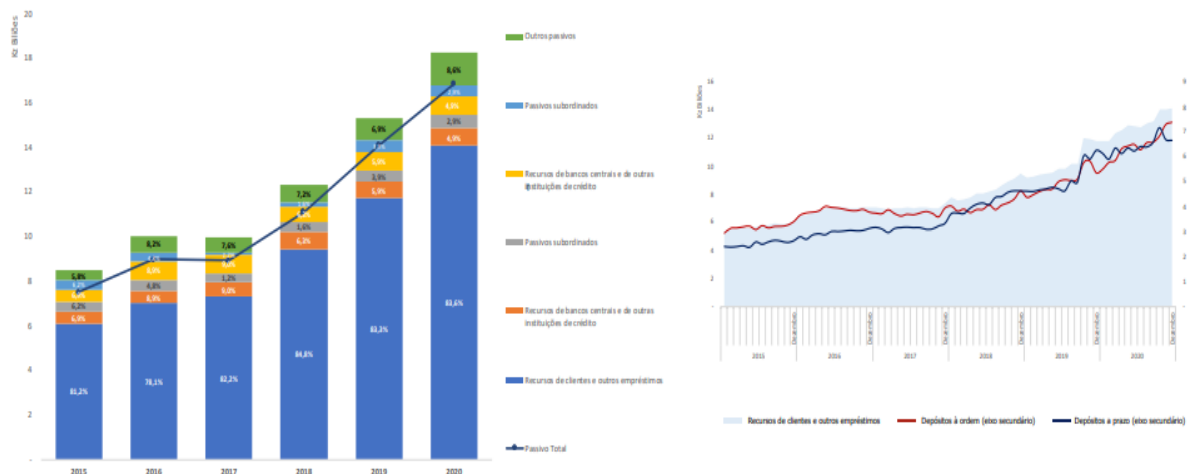
3.1.2. Os Passivos do Sector Bancário

Segundo o relatório do BNA, o total de obrigações da banca angolana nos últimos 5 (cinco) anos aumentou em média 16,49%, consequentemente, em 2020, o passivo total do sector bancário totalizou cerca de 16,85 mil milhões de kwanzas, registando um acréscimo de 2,73 mil milhões de kwanzas (19,38%) face ao ano de 2019³⁵.

Ao nível das exigibilidades do sector bancário, os recursos de clientes (depósitos), permanecem como a principal fonte de captação do sector, com um peso de 83,59% do passivo total, correspondendo a 14,07 mil milhões de kwanzas, sendo que, 47,30% representavam os depósitos a prazo, cujo aumento foi de 1,64 mil milhões de kwanzas (35,46%), superior ao aumento registado na carteira de depósitos à ordem (735,14 mil milhões de kwanzas)³⁶.

Atendendo ao menor consumo das famílias, derivado do abrandamento da atividade económica, observou-se um aumento das captações provenientes dos Particulares, entretanto, diminuíram as captações dos sectores de atividades imobiliárias e de administração pública refletindo, de algum modo os efeitos da pandemia³⁷.

Figura 6: Estrutura do Passivo e Evolução dos Depósitos



Fonte: BNA - Relatório de Estabilidade Financeira, 2020

³⁵ BNA - Relatório de Estabilidade Financeira, 2020, p.38

³⁶ BNA - Relatório de Estabilidade Financeira, 2020, p.38

³⁷ BNA - Relatório de Estabilidade Financeira, 2020, p.38

Capítulo 4 - O Banco Nacional de Angola vs Banco de Portugal

4.1. O Banco Nacional de Angola (BNA)

4.1.1. Atribuições

O Banco Nacional de Angola (BNA) é o Banco Central de Angola, sendo o único responsável pela política monetária do país³⁸.

A Lei do Banco Nacional de Angola (LBNA), no seu Artigo 1º, define o Banco Nacional de Angola, sendo uma pessoa coletiva de direito público, dotada de autonomia administrativa, financeira e patrimonial³⁹.

O BNA, como banco central e emissor, assegura a preservação do valor da moeda nacional e participa na definição das políticas monetária, financeira e cambial⁴⁰. Compete também ao Banco Nacional de Angola a execução, acompanhamento e controlo das políticas monetárias, cambial e de crédito, a gestão do sistema de pagamentos e administração do meio circulante no âmbito da política económica do País (LBNA – Lei nº16/10 de 15 de julho).

O BNA tem como missão, assegurar a estabilidade de preços e a solidez do sistema financeiro, e tem como visão, ser um banco central credível e competente no cumprimento estrito da sua missão institucional⁴¹.

De igual modo, compete ao BNA, nas suas relações com as instituições financeiras domiciliadas no País, supervisioná-las, zelar pela sua solvabilidade e liquidez, abrir contas e aceitar depósitos segundo termos e condições que o Conselho de Administração venha a fixar⁴².

Quanto à supervisão das instituições financeiras, compete ao BNA:

1. Apreciar os pedidos de constituição das referidas instituições, bem como da sua fusão, cisão ou modificação de objeto;
2. Apreciar a idoneidade e aptidão dos Administradores e Diretores das mesmas instituições;
3. Definir o âmbito da supervisão em base consolidada, emitindo as instruções a que devem obedecer as Instituições abrangidas;

³⁸ www.bna.ao.co

³⁹ Lei N.º 16/10 de 15 de Julho.

⁴⁰ Art. 3º da Lei do Banco Nacional de Angola

⁴¹ Disponível em: <https://www.bna.ao/>

⁴² Art. 20º da Lei do Banco Nacional de Angola

4. Determinar e fiscalizar o cumprimento de todas as relações prudenciais que essas Instituições devem observar com o fim de garantir a respetiva liquidez e solvabilidade;
5. Dispensar temporariamente do cumprimento de determinadas obrigações, designadamente as estabelecidas no ponto anterior, as instituições em que se verifique uma situação que possa afetar o seu regular funcionamento ou o dos sistemas monetários e financeiro;
6. Estabelecer normas para a atuação das Instituições, nomeadamente quanto à sua organização contabilística, estruturas de receitas e controlo interno, assim como aos elementos de informação a prestar ao BNA e ao público, e respetiva periodicidade;
7. Manter organizado o registo especial a que estão sujeitas as instituições sob à sua supervisão.

Compete, igualmente, ao BNA, realizar inspeções às Instituições sujeitas à sua supervisão e aos seus respetivos estabelecimentos, e proceder a averiguações em qualquer entidade ou local onde haja suspeição de prática irregular de atividades monetárias financeiras ou cambiais; consultar todos os ficheiros, livros e registos, e obter comprovativos das operações, registos contabilísticos, contratos, acordos e demais documentos que entenda necessários ao exercício da sua função de supervisão; instaurar, nos termos da lei, os processos adequados à verificação das infrações cometidas⁴³.

4.1.2. Composição dos órgãos do BNA

Atualmente, o Banco Nacional de Angola é constituído pelos seguintes órgãos:

O Governador, o Conselho de Administração, o Comité Executivo, o Comité de Política Monetária e o Comité de Estabilidade Financeira⁴⁴.

O Governador é um órgão unipessoal que representa o Banco Nacional de Angola perante o Presidente da República, a Assembleia Nacional, o Poder Executivo e os demais serviços e organismos públicos e privados, nos termos da Constituição e da lei⁴⁵.

O Governador é nomeado pelo Presidente da República e exerce as suas funções por um período de seis anos, renovável uma única vez, por igual período⁴⁶. É, de competência do Governador:

⁴³ Art. 21º da Lei do Banco Nacional de Angola

⁴⁴ Art. 50º da Lei do Banco Nacional de Angola

⁴⁵ Art. 52º da Lei do Banco Nacional de Angola

⁴⁶ Art. 50º da Lei do Banco Nacional de Angola, p.20

- ✓ Assegurar as relações com o Presidente da República, a Assembleia Nacional, o Poder Executivo e os demais serviços e organismos públicos e privados;
- ✓ Representar o Banco Nacional de Angola, em juízo ou fora dele;
- ✓ Atuar, em nome do Banco Nacional de Angola, junto de instituições nacionais, estrangeiras ou internacionais;
- ✓ Presidir o Conselho de Administração e convocar as respetivas reuniões;
- ✓ Rubricar os livros gerais, podendo fazê-lo por chancela;
- ✓ Praticar tudo o mais que, legalmente, lhe for incumbido⁴⁷.

O BNA é constituído por dois Vice-Governadores, nomeados pelo Presidente da República, sob proposta do Governador do Banco Nacional de Angola e, exercem as suas funções pelo período de seis anos, podendo ser renovado, uma única vez, por igual período. Cabe aos Vice-Governadores, coadjuvar o Governador e, nomeadamente, exercer as funções que por este lhes forem delegadas⁴⁸.

Quanto ao Conselho de Administração, o mesmo é composto pelo Governador, por dois Vice-Governadores, dois Administradores com funções Executivas e seis Administradores com funções não executivas.⁴⁹

4.2. O Banco de Portugal (BdP)

4.2.1. Atribuições

O Banco de Portugal é o Banco Central da República Portuguesa, faz parte integrante do Sistema Europeu de Bancos Centrais (SEBC), prossegue os objetivos e participa no desempenho das atribuições cometidas ao SEBC e está sujeito ao disposto nos Estatutos do Sistema Europeu de Bancos Centrais e do Banco Central Europeu (SEBC/BCE), atuando em conformidade com as orientações e instruções que o Banco Central Europeu (BCE) lhe dirija ao abrigo dos mesmos Estatutos⁵⁰.

É de competência do BdP regular, fiscalizar e promover o bom funcionamento dos sistemas de pagamentos, designadamente no âmbito da sua participação no SEBC⁵¹. Neste

⁴⁷ Art. 51º da Lei do Banco Nacional de Angola, p.21

⁴⁸ Art. 55º da Lei do Banco Nacional de Angola

⁴⁹ Art. 60º da Lei do Banco Nacional de Angola

⁵⁰ Art. 3º da Lei Orgânica do Banco de Portugal

⁵¹ Art. 14º da Lei Orgânica do Banco de Portugal

âmbito, compete também ao BdP, a orientação e fiscalização dos mercados monetário e cambial⁵², de acordo com as normas adaptadas pelo BCE, que são: adotar providências genéricas ou intervir, sempre que necessário, para garantir os objetivos da política monetária e cambial, em particular no que se refere ao comportamento das taxas de juro e de câmbio; receber as reservas de caixa das instituições a elas sujeitas e colaborar na execução de outros métodos operacionais de controlo monetário a que o BCE decida recorrer; e estabelecer os condicionalismos a que devem estar sujeitas as disponibilidades e as responsabilidades sobre o exterior que podem ser detidas ou assumidas pelas instituições autorizadas a exercer o comércio de câmbio⁵³.

Quanto à supervisão, compete ao BdP exercer a supervisão das instituições de crédito, sociedades financeiras e outras entidades que lhe estejam legalmente sujeitas, nomeadamente estabelecendo diretivas para a sua atuação e para assegurar o serviço de centralização de riscos de crédito, bem como aplicando-lhes medidas de intervenção preventiva e corretiva, nos termos da legislação que rege a supervisão financeira⁵⁴.

Compete ainda ao Banco de Portugal, participar, no quadro do Mecanismo Único de Supervisão, na definição de princípios, normas e procedimentos de supervisão prudencial de instituições de crédito, bem como exercer essa supervisão nos termos e com as especificidades previstas na legislação aplicável⁵⁵.

4.2.2. Composição dos órgãos do BdP

São órgãos do Banco de Portugal, o Governador, o Conselho de Administração, o Conselho de Auditoria e o Conselho Consultivo⁵⁶. O Governador e os demais membros do Conselho de Administração são escolhidos de entre pessoas com comprovada idoneidade, capacidade e experiência de gestão, bem como domínio de conhecimento nas áreas bancária e monetária⁵⁷. A designação do Governador é feita por resolução do Conselho de Ministros, sob proposta do Ministro das Finanças⁵⁸, diferente do BNA, em que este é nomeado pelo Presidente da República⁵⁹.

⁵² Art. 15º da Lei Orgânica do Banco de Portugal

⁵³ Art. 16º da Lei Orgânica do Banco de Portugal

⁵⁴ Art. 17º da Lei Orgânica do Banco de Portugal – Redação dada pelo Decreto-Lei nº 142/2013, de 18 de outubro.

⁵⁵ Art. 17º da Lei Orgânica do Banco de Portugal – Redação dada pelo Decreto-Lei nº 142/2013, de 18 de outubro.

⁵⁶ Art. 26º da Lei Orgânica do Banco de Portugal

⁵⁷ Art. 27º da Lei Orgânica do Banco de Portugal

⁵⁸ Art. 27º da Lei Orgânica do Banco de Portugal

⁵⁹ Art. 50º da Lei do Banco Nacional de Angola.

E, quanto aos restantes membros do Conselho de Administração, são designados por resolução do Conselho de Ministros, sob proposta do Governador do BdP e após audição por parte da comissão competente da Assembleia da República, que deve elaborar o respetivo relatório descritivo⁶⁰.

O Conselho de Auditoria do Banco de Portugal é composto por três membros designados pelo Ministro das Finanças, dos quais um será presidente, com voto de qualidade, outro será um revisor oficial de contas e o terceiro será uma personalidade de reconhecida competência em matéria económica⁶¹.

E, já o Conselho Consultivo do BdP é composto pelo Governador do Banco, que preside, e pelos seguintes membros: os Vice-Governadores, os antigos Governadores, quatro personalidades de reconhecida competência em matérias económico-financeiras e empresariais; o Presidente da Associação Portuguesa de Bancos; o presidente do Instituto de Gestão do Crédito Público; um representante de cada uma das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira; e o presidente do Conselho de Auditoria⁶².

⁶⁰ Art. 27º da Lei Orgânica do Banco de Portugal – Redação dada pela Lei nº 39/2015, de 25 de maio.

⁶¹ Art. 41º da Lei Orgânica do Banco de Portugal – Redação dada pelo Decreto-Lei nº 39/2007, de 20 de fevereiro.

⁶² Art. 47º da Lei Orgânica do Banco de Portugal

Capítulo 5 - Supervisão Comportamental

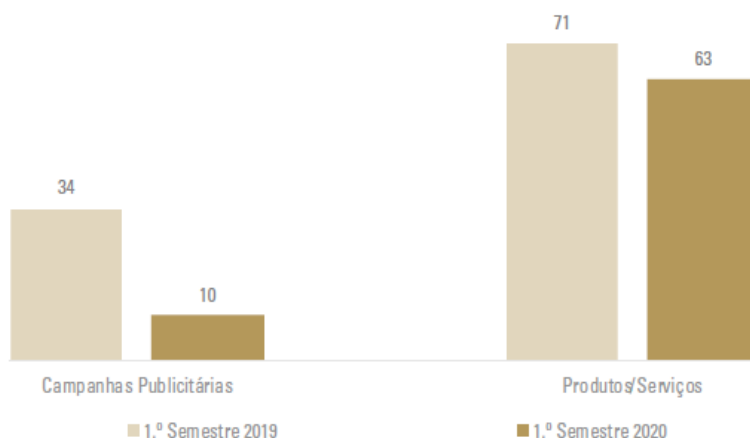
5.1. O Caso Angolano

O BNA, sendo a entidade supervisora do sistema bancário e de outras instituições de crédito em Angola, atua no processo de licenciamento de produtos e serviços financeiros, assim como de campanhas publicitárias através da avaliação dos seus documentos de suporte⁶³.

Neste contexto, a fiscalização do BNA incidiu na apreciação de reclamações apresentadas pelos consumidores de produtos e serviços financeiros, na realização de ações de inspeção, na análise do licenciamento de produtos e serviços financeiros e de campanhas de publicidade e das regras de Prevenção ao Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo⁶⁴.

Portanto, no primeiro semestre de 2020, o volume de processos de licenciamento recebidos pelo BNA, que abrangem processos de produtos, serviços e campanhas publicitárias, registaram uma redução de 30,48% (73 processos) face ao valor apurado no 1.º semestre de 2019, que foi de 105 processos⁶⁵, enquanto para o 1.º semestre de 2018 foi verificado um total de 78 processos para licenciamento de produtos/serviços e de campanhas publicitárias⁶⁶.

Figura 7: Número de Processos de Produtos/Serviços e Campanhas Publicitárias



Fonte: BNA - Relatório de Estabilidade Financeira – 1.º semestre de 2020

⁶³ BNA - Relatório de Estabilidade Financeira, 1.º Semestre de 2018.

⁶⁴ BNA - Relatório de Estabilidade Financeira, 1.º Semestre de 2020

⁶⁵ BNA - Relatório de Estabilidade Financeira, 1.º Semestre de 2020

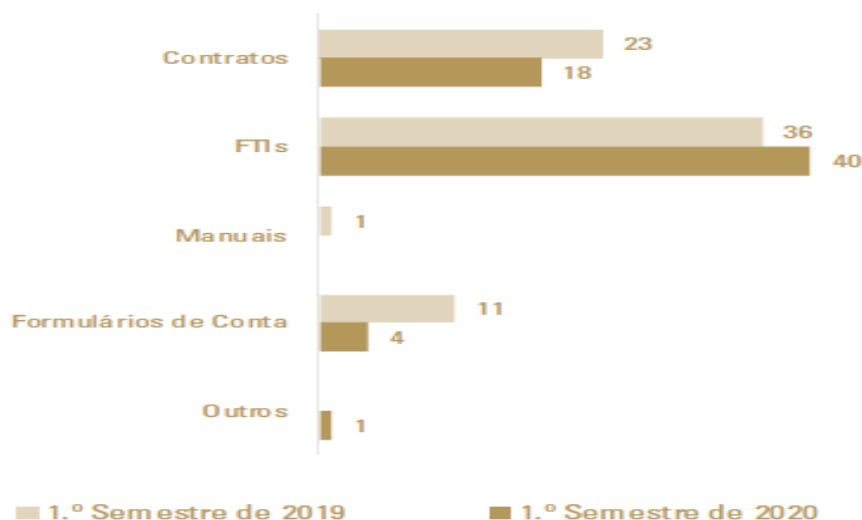
⁶⁶ BNA - Relatório de Estabilidade Financeira, 1.º Semestre de 2019

5.1.1. Números de Processos de Produtos e Serviços

Segundo o BNA, a apreciação efetuada às minutas contratuais e fichas técnicas informativas, remetidas pelas instituições financeiras, visam essencialmente para acautelar a não existência de cláusulas que firam os deveres gerais de informação, estabelecidos na regulamentação⁶⁷.

Nesta senda, dos 63 processos relacionados a produtos e serviços financeiros remetidos para apreciação e validação até o 1.º semestre de 2020, representam uma diminuição de 11,27% face ao período homólogo de 2019 (71 processos), enquanto para esse período, foi verificado um aumento de 19,72% face ao 1.º semestre de 2018 (57 processos)⁶⁸. Quanto a categoria por suporte documental, as fichas técnicas informativas (FTI's) representaram grande parte do volume de processos submetidos pelas instituições financeiras, registaram aumento de 11,11% face ao período homólogo⁶⁹.

Figura 8: Número de Processos de Produtos e Serviços



Fonte: BNA - Relatório de Estabilidade Financeira – 1.º semestre de 2020

⁶⁷ BNA - Relatório de Estabilidade Financeira, 1.º Semestre de 2020

⁶⁸ BNA - Relatório de Estabilidade Financeira, 1.º Semestre de 2019

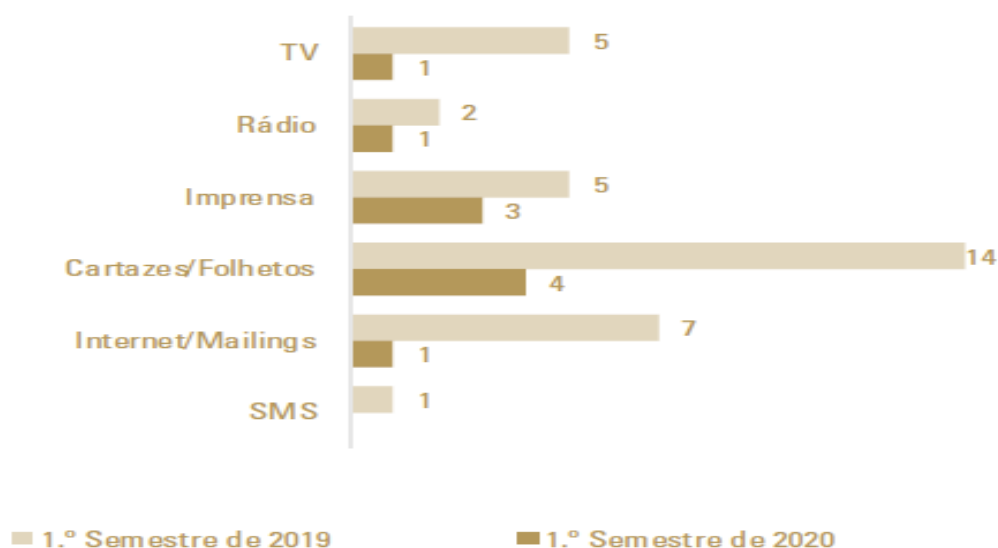
⁶⁹ BNA - Relatório de Estabilidade Financeira, 1.º Semestre de 2020

5.1.2. Números de Campanhas Publicitárias

A análise das campanhas publicitárias feita pelo BNA, visam verificar os requisitos mínimos de informação que as instituições financeiras devem satisfazer para publicitar os produtos e serviços financeiros que comercializam junto do público, com vista a mitigar os riscos decorrentes no ato da contratação, nomeadamente o risco de conduta e o risco legal⁷⁰.

Por conseguinte, no 1.º semestre de 2020, as instituições financeiras bancárias submeteram ao BNA para apreciação, 10 processos de campanhas publicitárias, representado uma diminuição de 70,59% (34 processos) em relação ao período homólogo de 2019, enquanto para esse período, foi verificado um aumento de 13 processos face ao 1.º semestre de 2018. Relativamente aos suportes publicitários, os cartazes/folhetos representaram um peso de 71,43%, totalizando 4 processos⁷¹.

Figura 9: Volume de Processos de Campanhas Publicitárias



Fonte: BNA - Relatório de Estabilidade Financeira – 1.º semestre de 2020

⁷⁰ BNA - Relatório de Estabilidade Financeira do 1.º Semestre de 2020

⁷¹ BNA - Relatório de Estabilidade Financeira do 1.º Semestre de 2020

5.1.3. Inspeções

5.1.3.1. Inspeções *Off Site*

As inspeções *off site* realizadas pelo BNA, são efetuadas à distância, sem a deslocação dos inspetores do Banco Nacional de Angola às instituições financeiras, verificando a informação disponível nas suas páginas de *internet*, bem como a informação reportada ao BNA, com foco (i) nos preçários (tabelas de comissões e despesas e de taxas de juro), (ii) nos tarifários de cartões de pagamento (iii) o número de clientes ativos das instituições financeiras bancárias, fichas técnicas informativas dos depósitos à prazo e às condições gerais de utilização dos cartões de pagamento⁷².

Segundo o BNA, no 1.º semestre de 2020, foram realizadas um total de 92 ações de inspeção às 26 instituições financeiras bancárias, representando uma diminuição de 147 face ao período homólogo de 2019 (239 ações), enquanto para 2018 foram realizadas cerca de 195 ações de inspeção. Estas ações tiveram como objetivo avaliar o grau de cumprimento das disposições regulamentares relacionadas com os deveres de informação, a conduta das instituições financeiras e o tratamento dos consumidores, consequentemente, potenciando a supervisão baseada no risco, nomeadamente o histórico de *compliance* das Instituições Financeiras em exercícios de inspeções anteriores, que desta forma servirão de base às inspeções *on site*⁷³.

5.1.3.2. Inspeções *On Site*

As inspeções *on site* são caracterizadas pela presença dos inspetores do BNA nas sedes e agências das instituições financeiras e podem assumir duas tipologias, sendo inspeções *on site* credenciadas e “cliente mistério”⁷⁴

Segundo o Relatório de Estabilidade Financeira do BNA, no primeiro semestre de 2020, foram realizadas um total de 12 (doze) inspeções de tipo *on site*, sendo 08 (oito) inspeções *on site* programadas, e 4 (quatro) inspeções *on site* pontuais, com vista a aferir o grau de cumprimento dos normativos regulamentares das matérias de âmbito comportamental, deveres gerais de informação na prestação de serviços e produtos financeiros, proteção ao consumidor de produtos e serviços financeiros, tarifário de cartões de pagamento de bandeira internacional, limites máximos para as comissões e despesas cobradas nas transações em moeda estrangeira,

⁷² BNA - Relatório de Estabilidade Financeira do 1.º Semestre de 2020

⁷³ BNA - Relatório de Estabilidade Financeira do 1.º Semestre de 2020

⁷⁴ BNA – Relatório Anual e contas, 2018

bem como as margens cambiais aplicadas em determinadas operações, com maior incidência no segmento de particulares, prazos de execução das transferências em moeda nacional e estrangeira, plano financeiro e garantias de crédito, depósitos a prazo, a isenção de cobrança no âmbito dos serviços mínimos bancários, o preçário, a conformidade das operações de importação de mercadorias, assim com a sua avaliação de risco⁷⁵.

Relativamente ao período homólogo de 2019, foram realizadas um total de 218 (duzentas e dezoito) inspeções de tipo *on site*, sendo 201 (duzentas e uma) inspeções *on site* programadas, e 17 (dezassete) inspeções *on site* pontuais⁷⁶, enquanto isso, foram realizadas no primeiro semestre de 2018 cerca de 186 (cento e oitenta e seis) ações de inspeções.

5.1.4. Gestão de Reclamações

A análise feita sobre as reclamações engloba as apresentadas junto das instituições financeiras e reportadas ao BNA, bem como aquelas submetidas pelos consumidores de produtos e serviços financeiros diretamente para análise do supervisor⁷⁷.

Assim, no 1.º semestre de 2020, o sistema financeiro registou um total de 10 993 reclamações, representando um aumento de 8,11% (825 reclamações) face ao período homólogo de 2019 (10 168 reclamações)⁷⁸, tendo registado no primeiro semestre de 2018 um total de (9 614 reclamações). Este aumento do número de reclamações poderá estar associado a uma maior consciencialização por parte dos consumidores de produtos e serviços financeiros dos seus direitos e deveres, bem como dos constrangimentos registados nas operações efetuadas no mercado cambial⁷⁹.

Do total de 10 993 (dez mil, novecentas e noventa e três) reclamações, 7 209 são relativas aos bancos privados nacionais, 1 988 referentes aos bancos privados de matriz estrangeira e 1 796 respeitantes aos bancos públicos nacionais⁸⁰.

⁷⁵ BNA - Relatório de Estabilidade Financeira do 1.º Semestre de 2020

⁷⁶ BNA - Relatório de Estabilidade Financeira do 1.º Semestre de 2020

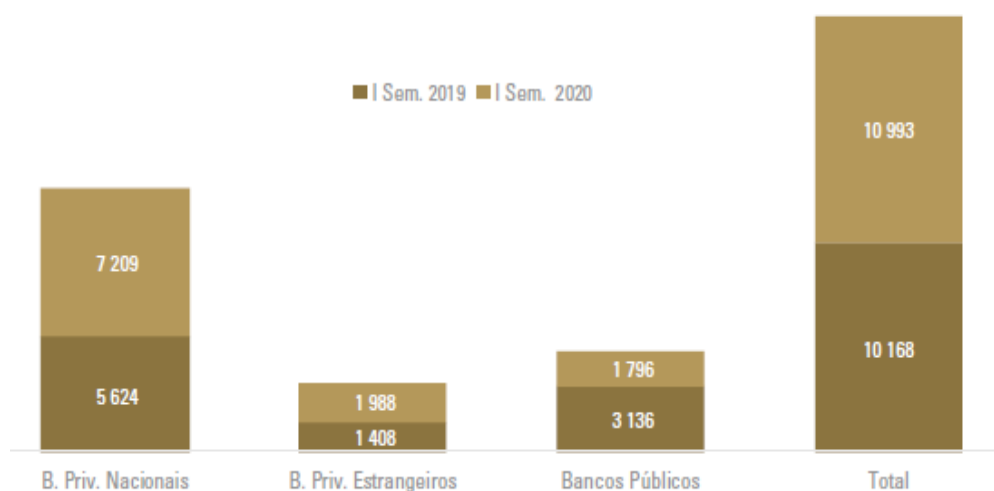
⁷⁷ BNA - Relatório de Estabilidade Financeira do 1.º Semestre de 2020

⁷⁸ BNA - Relatório de Estabilidade Financeira do 1.º Semestre de 2020

⁷⁹ BNA – Relatório Anual e contas, 2018

⁸⁰ BNA - Relatório de Estabilidade Financeira do 1.º Semestre de 2020

Figura 10: Reclamações por tipo de Bancos



Fonte: BNA - Relatório de Estabilidade Financeira – 1.º semestre de 2020

5.1.4.1. Matérias mais reclamadas

Relativamente às matérias mais reclamadas, destacam-se as relacionadas com cartões de pagamento, contas de depósitos, *internet* e *Mobile banking*, caixa automática e terminal de pagamento automático (TPA) e Crédito. Constituindo desta feita, as 5 (cinco) matérias mais reclamadas que de forma cumulativa totalizam 8 358 reclamações, o que representa 76,03% do universo de 10 993 reclamações⁸¹.

Quadro 1: Reclamações por Matéria

Matérias mais Reclamadas	Semestral		Variação		Peso	
	2019	2020	(%)	Absoluta	2019	2020
Cartões de pagamento	2 304	2 126	-7,73%	- 178	22,66%	19,34%
Contas de Depósitos	1 622	2 086	28,61%	464	15,95%	18,98%
Internet e Mobile Banking	722	1 557	115,65%	835	7,10%	14,16%
Caixa Automatico e Terminal de Pagamento Automático	2 542	1 451	-42,92%	- 1 091	25,00%	13,20%
Crédito	515	1 138	120,97%	623	5,06%	10,35%
Outras matérias	2 463	2 635	6,98%	172	24,22%	23,97%
Total	10 168	10 993	8,11%		100%	100%

Fonte: BNA - Relatório de Estabilidade Financeira – 1.º semestre de 2020

⁸¹ BNA - Relatório de Estabilidade Financeira do 1.º Semestre de 2020

5.1.4.2. Instituições mais reclamadas

Tendo em conta as reclamações apresentadas contra as instituições financeiras bancárias ao Banco Nacional de Angola, segue abaixo as instituições mais reclamadas no 4º Trimestre de 2020.

Quadro 4: Instituições Financeiras de grande Dimensão

Posição	Instituições Financeiras	Número de reclamações	Clientes
1.º	BANCO DE POUPANÇA E CRÉDITO	232	2 949 961
2.º	BANCO ANGOLANO DE INVESTIMENTO	97	1 335 259
3.º	BANCO DE FOMENTO ANGOLA	94	2 068 716
4.º	BANCO MILLENNIUM ATLANTICO	73	1 841 653
5.º	BANCO SOL	63	1 121 562
6.º	BIC	31	1 631 980

Fonte: Banco Nacional de Angola

Quadro 7: Instituições Financeiras de Média e Pequena Dimensão

7.º	BANCO YETU	37	20 008
8.º	BANCO DE COMÉRCIO E INDÚSTRIA	27	589 208
9.º	BANCO CAIXA GERAL ANGOLA	24	54 675
10.º	BANCO ECONOMICO	24	156 277
11.º	BANCO COMERCIAL DO HUAMBO	19	16 068
12.º	BANCO DE NEGÓCIOS INTERNACIONAL	14	262 852

Fonte: Banco Nacional de Angola

5.1.5. Educação e Inclusão Financeira

A educação financeira é um conjunto de conhecimentos e ferramentas práticas que permitem àquele que os possui, saber quais são as suas possibilidades de gerir o seu dinheiro da melhor maneira possível⁸².

⁸² Manual sobre Educação Financeira, da Organização Internacional do Trabalho, 2019, p.7, disponível em: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/documents/instructionalmaterial/wcms_734335.pdf

Segundo Chipenhe (2017), 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 (Chipenhe, 2017, p. 11).

Em Angola, o BNA tem vindo a implementar um conjunto de medidas que visam o aumento do nível de literacia financeira da população e consequentemente o incremento do acesso e o uso dos produtos e serviços financeiros pelos vários segmentos da população, incluindo produtos e serviços com características direcionadas à população atualmente excluída do sistema financeiro, visando a estabilidade do sistema financeiro. O ano de 2020, foi caracterizado pelo Estado de Emergência e pelo estado de calamidade, decorrente da pandemia da Covid-19 que limitou a dinâmica da atividade económica impactando negativamente na dinamização nas ações de aprofundamento da inclusão financeira designadamente do produto Bankita que tem ocorrido fundamentalmente pela atuação do BNA na realização de campanhas de sensibilização, palestras e oficinas de educação financeira no sentido de estimular hábitos de poupança, investimento e empreendedorismo, através das quais, transmite um conjunto de conceitos financeiros elevando a compreensão da população sobre os mesmos, tendo resultado na redução acentuada nas ações de educação e inclusão financeira⁸³.

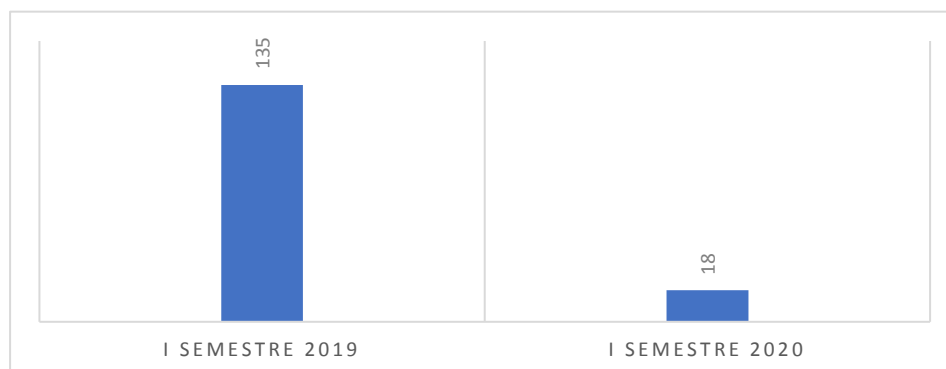
Schagen (1997) define a literacia financeira como a capacidade de fazer julgamentos informados e tomar decisões concretas tendo em vista a gestão do dinheiro (Schagen, 1997).

Segundo o BNA, no primeiro semestre de 2020, foram realizadas 18 (dezoito) palestras de educação financeira, contra as 135 (cento e trinta e cinco) realizadas do primeiro semestre de 2019 e 84 (oitenta e quatro) realizadas em 2018 no mesmo semestre. Essas palestras, em 2020 contaram com a presença de 791 (setecentos e noventa e um) participantes, em oposição aos 10 747 (dez mil setecentos e quarenta e sete) do primeiro semestre de 2019⁸⁴.

⁸³ BNA - Relatório de Estabilidade Financeira, 1.º Semestre de 2020

⁸⁴ BNA - Relatório de Estabilidade Financeira, 1.º Semestre de 2020

Figura 11: Número de Palestras sobre Educação Financeira



Fonte: Elaboração própria com base no Relatório de Estabilidade Financeira do BNA, 1.º semestre de 2020.

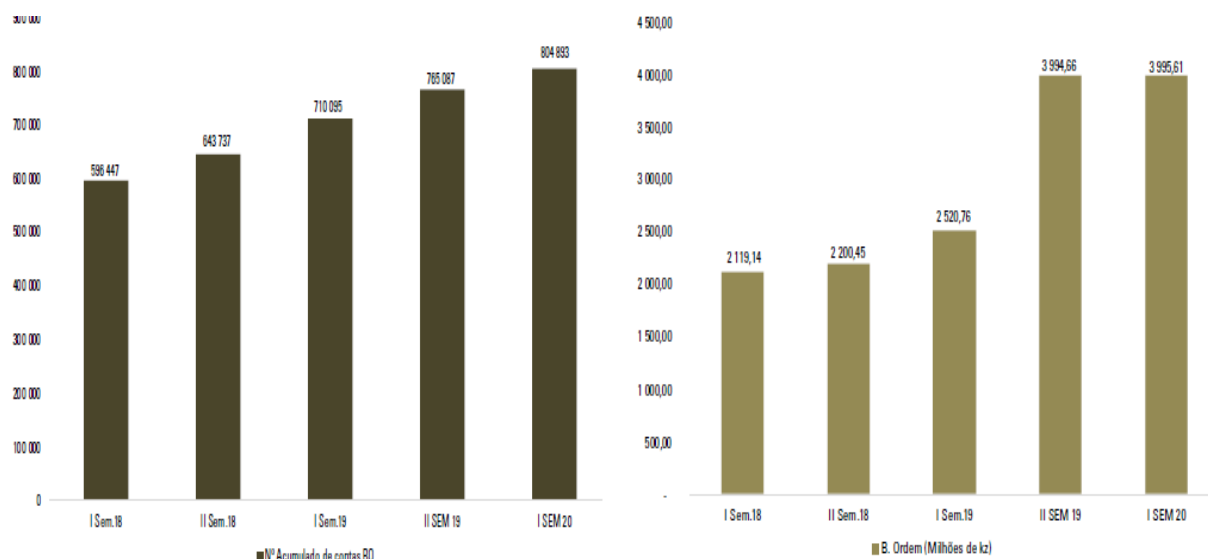
5.1.6. Evolução das contas Bankita

Até o 1.º semestre de 2020 foram abertas 804 893 contas Bankita, contra 710 095 contas registadas no período homólogo de 2019 e, contra 596 447 no 1.º semestre de 2018, representando um aumento de 13,35%. De igual modo, o volume de depósitos registou um aumento de 58,51% passando de Kz 2 520,76 Milhões em 2019 para Kz 3 995,61 Milhões⁸⁵. De salientar que, até hoje, as múltiplas vantagens que as mesmas representam na vida das comunidades, uma das quais é o acesso ao microcrédito (Chipenhe, 2017, p. 12).

Conforme o gráfico abaixo, podemos observar que desde o 1.º semestre de 2018 a adesão ao programa tem evoluído de forma significativa.

⁸⁵ BNA - Relatório de Estabilidade Financeira, 1.º Semestre de 2020

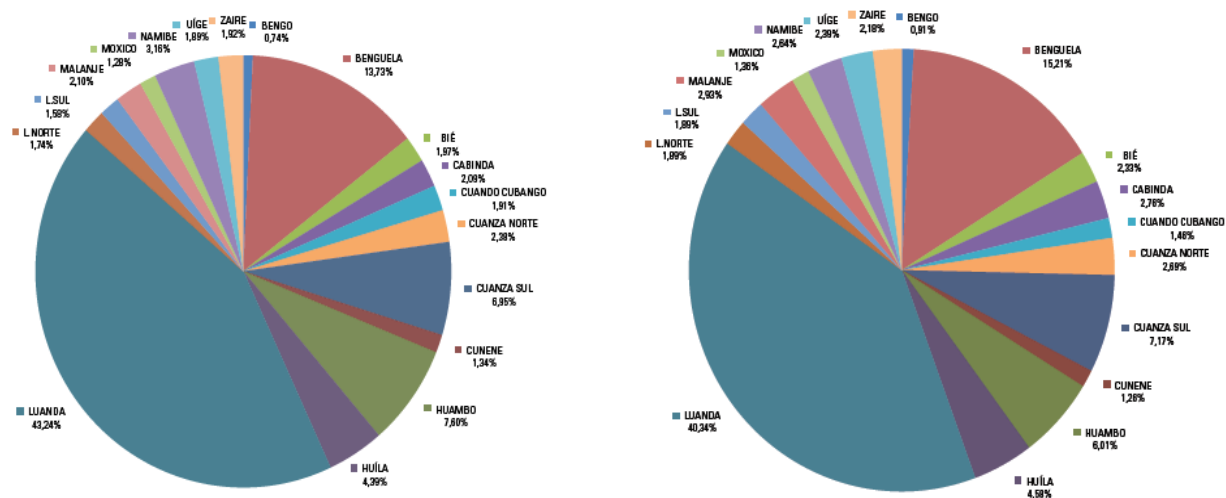
Figura 12: Evolução das Contas Bankita à Ordem



Fonte: BNA - Relatório de Estabilidade Financeira – 1.º semestre de 2020

No que concerne às contas Bankita por províncias, a província de Luanda foi a que mais se destacou em termos de abertura de contas Bankita no período de 2018 a 2020, seguindo-se das províncias de Benguela e Cuanza Sul respetivamente. Nos gráficos abaixo podemos verificar que a província de Luanda teve uma percentagem muito significativa, com 40,34% em 2020 e 43,24% em 2019 comparativamente com outras províncias.

Figura 13: Contas Abertas por Província no I Semestre de 2019 e I Semestre de 2020

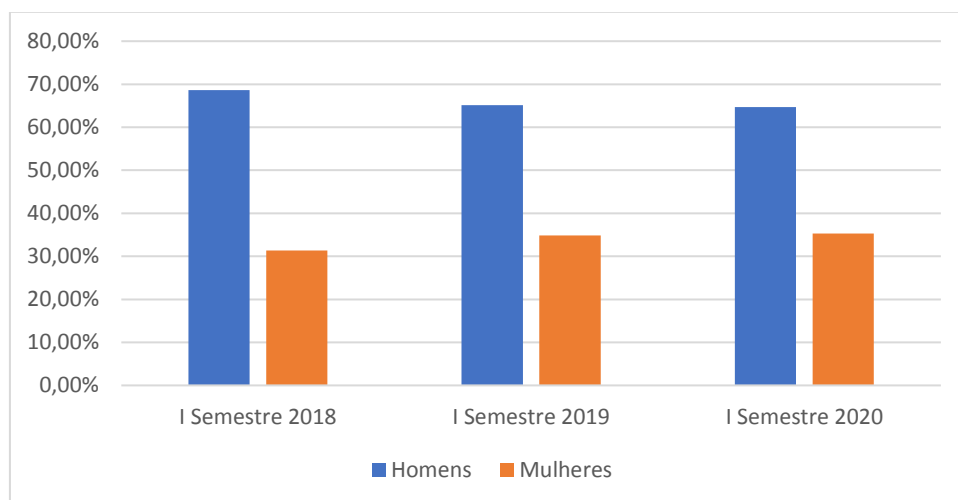


Fonte: BNA - Relatório de Estabilidade Financeira – 1.º semestre de 2020

Segundo a análise feita pelo BNA sobre aberturas de conta Bankita por género, no 1.º semestre de 2020 verificou-se que os homens são os detentores do maior número de contas que representa 64,71% em relação as mulheres com 35,29%, contra 65,14% para os homens e 34,86% para as mulheres no período homólogo de 2019, o mesmo acontece no período homólogo de 2018, sendo os homens detentores de 68,65% e 31,35% para as mulheres. Esta constatação tem levado a uma maior atenção a este segmento nas campanhas de sensibilização, bem como de palestras dirigidas a este género⁸⁶.

⁸⁶ BNA - Relatório de Estabilidade Financeira, 1.º Semestre de 2020

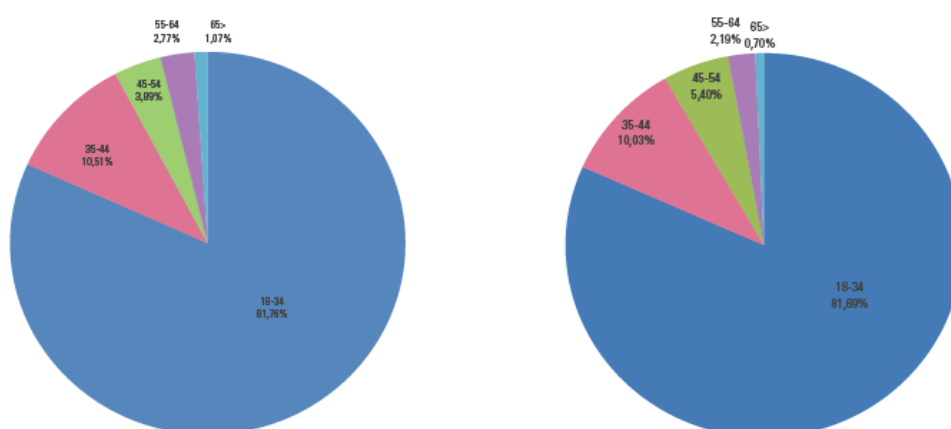
Figura 14: Contas Bankita por Género



Fonte: Elaboração própria com base nos Relatórios de Estabilidade Financeira do 1.º semestre de 2020 e do Relatório de Estabilidade Financeira do 1.º semestre de 2018 do BNA.

No que concerne a titularidade de contas Bankita por faixa etária, observa-se maior aderência dos indivíduos entre 18 e 34 anos, que representaram 81,69% do total, seguindo-se os indivíduos dos 35 aos 44 anos de idade, com 10,03%, isto é, no 1.º semestre de 2020, verificando-se o mesmo no período homólogo de 2019 sendo a faixa etária dos 18 aos 34 anos de idade com 81,76%, seguindo-se a faixa etária dos 35 aos 44 anos com 10,51%⁸⁷.

Figura 15: Estrutura Etária no I Semestre de 2019 e I Semestre de 2020



Fonte: BNA - Relatório de Estabilidade Financeira – 1.º semestre de 2020

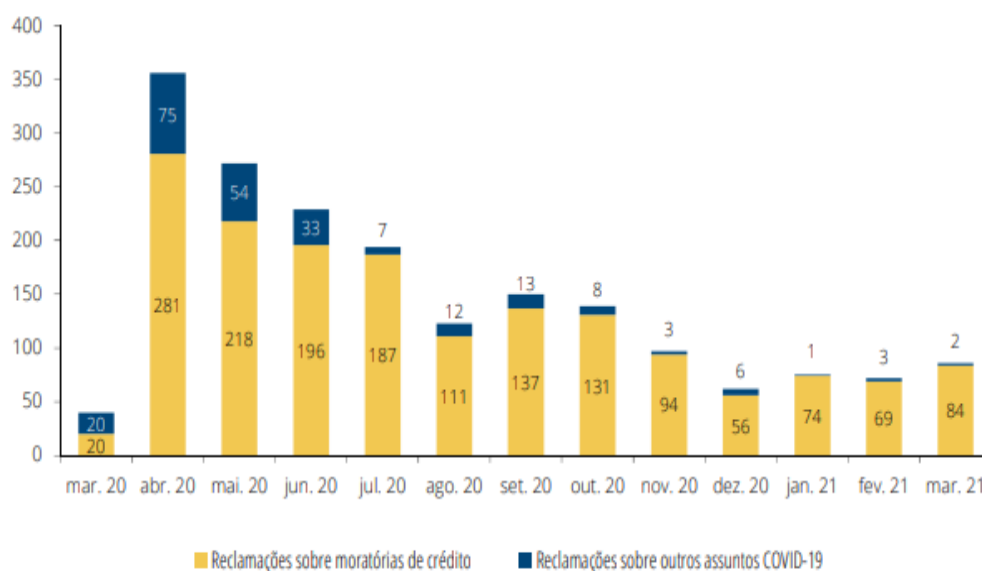
⁸⁷ BNA - Relatório de Estabilidade Financeira, 1.º Semestre de 2020

5.2. O Caso Português

5.2.1. Reclamações dos Clientes Bancários

Segundo o Banco de Portugal, foram recebidas 1 895 reclamações associadas às medidas de mitigação dos efeitos da pandemia de COVID-19 (matérias COVID-19) nos mercados bancários de retalho, até março de 2021, que representaram 7,7% do total das reclamações recebidas neste período. A maior parte destas reclamações, foi apresentada em abril e maio de 2020, imediatamente após a entrada em vigor das moratórias de crédito, tendo-se registado um decréscimo gradual nos meses seguintes⁸⁸. Das reclamações relacionadas com a pandemia de COVID-19, 88% estava relacionada com a aplicação das moratórias de crédito, conforme o gráfico abaixo.

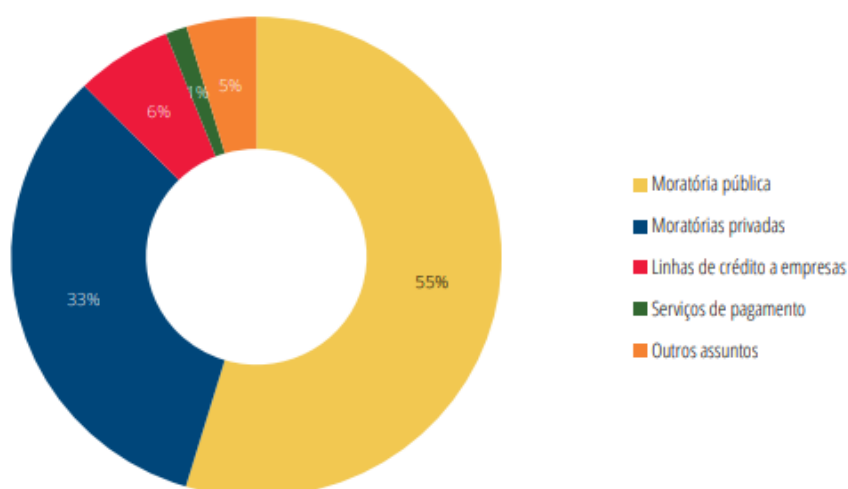
Figura 16: Reclamações sobre matérias Covid-19 / Evolução mensal



Fonte: Banco de Portugal - Relatório de Supervisão Comportamental de 2020

⁸⁸ BdP – Relatório de Supervisão Comportamental, 2020

Figura 17: Reclamações sobre matérias Covid-19 / Distribuição por matéria



Fonte: Banco de Portugal - Relatório de Supervisão Comportamental de 2020

Segundo o BdP, as reclamações sobre a aplicação da moratória pública a contratos de crédito à habitação, representaram 47,1% das reclamações sobre as moratórias de crédito recebidas até março de 2021, e, incidiram sobre (i) o não cumprimento, por parte das instituições de crédito, do prazo para aplicação da moratória, (ii) a recusa do acesso à moratória, nomeadamente com fundamento na existência de situações de incumprimento relativamente a outros contratos de crédito, (iii) a cobrança de prestações na pendência da moratória, (iv) a demora na alteração, a pedido dos clientes, da modalidade de suspensão (reembolso de capital ou suspensão do pagamento do capital e dos juros), e (v) a cessação dos efeitos da moratória⁸⁹.

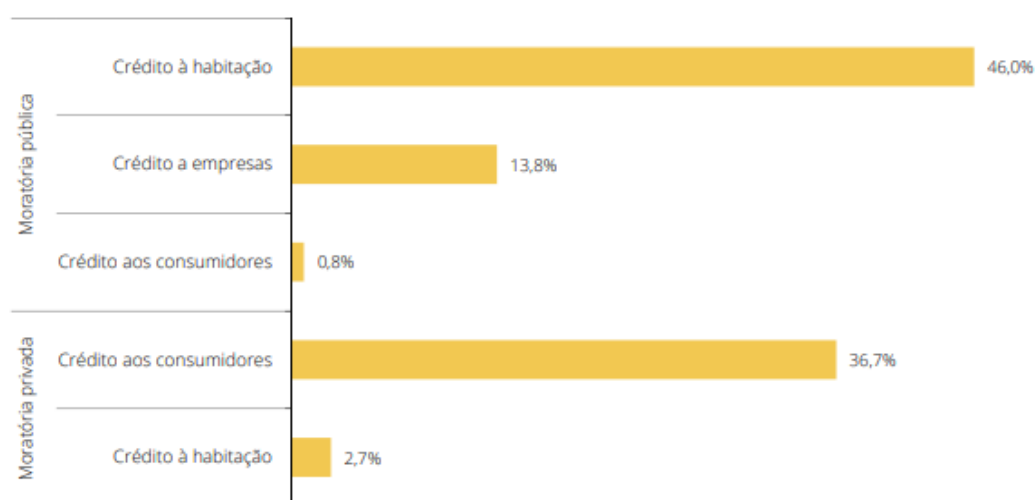
Ainda o BdP, afirma que as reclamações sobre a aplicação da moratória pública a contratos de crédito a empresas, representaram 13,8% das reclamações sobre as moratórias de crédito, e, foram suscitadas questões sobre (i) os procedimentos e requisitos de acesso à moratória, (ii) o atraso na implementação da moratória, (iii) os efeitos da moratória no plano de pagamento do contrato de crédito, (iv) a aplicação, pelas instituições de crédito, das medidas de apoio solicitadas, e (v) a recusa do acesso à moratória, designadamente com base no tipo de contrato celebrado com o cliente bancário⁹⁰.

⁸⁹ BdP – Relatório de Supervisão Comportamental, 2020

⁹⁰ BdP – Relatório de Supervisão Comportamental, 2020

As reclamações sobre a aplicação das moratórias privadas a contratos de crédito aos consumidores, representaram 35% das reclamações sobre moratórias, e, incidiram, sobre (i) o âmbito de aplicação das moratórias privadas; (ii) a ausência de resposta, por parte das instituições de crédito, aos pedidos de acesso a moratória privada; (iii) a recusa no acesso a moratória privada; (iv) os procedimentos adotados pelas instituições de crédito perante o risco de incumprimento por parte do cliente bancário ou de incumprimento efetivo deste, nas situações em que o contrato não foi integrado em moratória privada, e (v) o impacto da cessação da moratória privada no valor das prestações⁹¹.

Figura 18: Moratórias de crédito /Reclamações por matéria / 2020



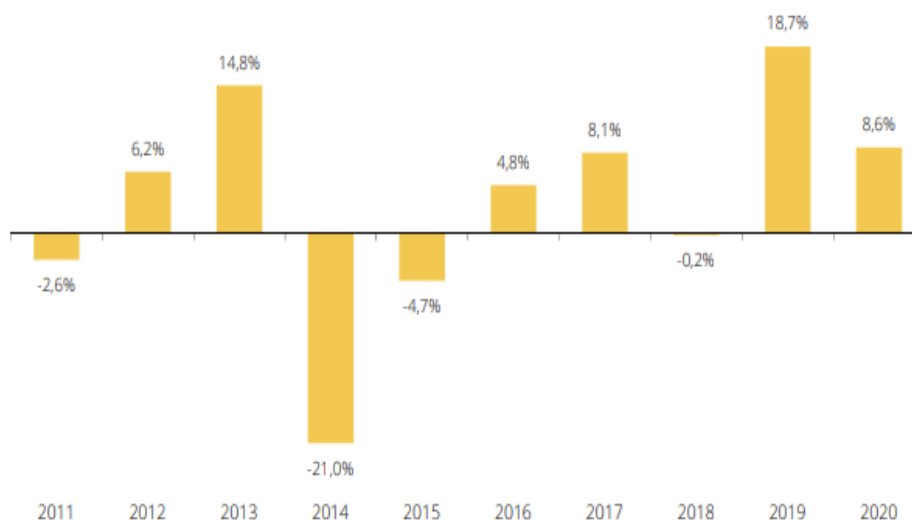
Fonte: Banco de Portugal - Relatório de Supervisão Comportamental de 2020

Em relação a outras matérias no âmbito da atuação do Banco de Portugal, foram recebidas cerca de 19 660 reclamações em 2020, numa média de 1 638,3 reclamações por mês, um aumento de 8,6% face a 2019. Este crescimento deveu-se às reclamações associadas às medidas de mitigação da pandemia de COVID-19, incluindo as reclamações sobre matérias associadas à aplicação das moratórias pública e privadas⁹².

⁹¹ BdP – Relatório de Supervisão Comportamental, 2020

⁹² BdP – Relatório de Supervisão Comportamental, 2020

Figura 19: Reclamações / Evolução do número médio mensal de reclamações / 2011-2020



Fonte: Banco de Portugal - Relatório de Supervisão Comportamental de 2020

5.2.1.1. Evolução Por Produto e Serviço

Uma vez que houve reclamações por parte dos clientes bancários nos diversos produtos e serviços, segundo o BdP, os depósitos bancários, o crédito aos consumidores e o crédito à habitação e hipotecário foram os produtos em que se registou o maior número de reclamações, à semelhança de períodos anteriores⁹³. Para o BdP, a preponderância de reclamações envolvendo estes produtos está relacionada com a importância relativa destes contratos na carteira dos clientes⁹⁴.

Nos últimos 3 (três) anos, as reclamações sobre matérias associadas a depósitos bancários por cada 100 mil contratos de contas de depósito foram as mais frequentes, tendo o seu número relativo aumentado de 26 (vinte e seis) em 2018, 32 (trinta e dois) em 2019 e para 34 (trinta e quatro) reclamações em 2020. O crédito aos consumidores foi o segundo produto com mais reclamações por parte dos clientes bancários, tendo o número relativo de reclamações aumentado de 32 (trinta e dois) em 2018, para 36 (trinta e seis) em 2019 e, para 40 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito aos consumidores, em 2020. As reclamações sobre crédito à habitação e hipotecário, o terceiro produto com maior número de reclamações nos últimos

⁹³ BdP – Relatório de Supervisão Comportamental, 2020

⁹⁴ BdP – Relatório de Supervisão Comportamental, 2019

três anos, aumentaram de 94 (noventa e quatro) em 2018, para 100 (cem) em 2019 e, para 119 (cento e dezanove) reclamações por 100 mil contratos de crédito, em 2020⁹⁵.

Seguem-se os cartões de pagamento, com o número relativo de reclamações que aumentou de 70 (setenta) em 2018 para 86 (oitenta e seis) reclamações por cada milhão de cartões em circulação em 2019, permanecendo inalterado em 2020, com 86 (oitenta e seis) reclamações. As transferências a crédito, o número relativo de reclamações aumentou de 41 (quarenta e uma) em 2018, para 50 (cinquenta) reclamações, em 2019 e, para 52 (cinquenta e duas) reclamações por cada 10 milhões de transferências, em 2020.

Nas reclamações sobre crédito a empresas, o valor relativo manteve-se inalterado em 2019 em relação ao ano de 2018 com 33 (trinta e três) reclamações, e, para 2020 o número de reclamações passou para 65 (sessenta e cinco) por cada 100 mil contratos de crédito; nas reclamações sobre operações com numerário, o número relativo de reclamações aumentou de 107 para 126 reclamações por cada 100 milhões de operações de depósito e levantamento, enquanto o número relativo de reclamações sobre cheques aumentou ligeiramente, de 25, em 2019, para 26 reclamações por cada milhão de cheques, em 2020⁹⁶.

Quadro 10: Número de reclamações por produto e serviço bancário / 2019-2020

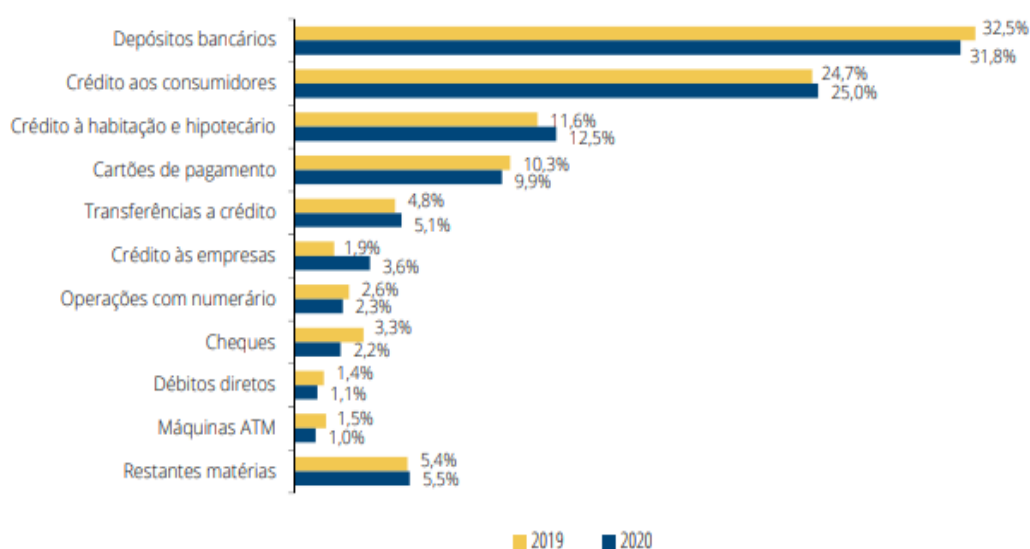
Produtos e serviços reclamados ^(a)	Valores absolutos			Valores relativos ^(b)			
	2019	2020	Δ anual	2019	2020	Δ	Unidade de referência
Depósitos bancários	5864	6242	6,4%	32	34	7,0%	100 mil contas
Crédito aos consumidores	4455	4916	10,3%	36	40	10,0%	100 mil contratos
Crédito à habitação e hipotecário	2109	2462	16,7%	100	119	18,7%	100 mil contratos
Cartões de pagamento	1866	1951	4,6%	86	86	0,4%	milhão de cartões
Transferências a crédito	870	1000	14,9%	50	52	3,0%	10 milhões de transferências
Crédito às empresas	350	713	103,7%	33	65	93,3%	100 mil contratos
Operações com numerário	476	448	-5,9%	107	126	17,2%	100 milhões de operações
Cheques	602	437	-27,4%	25	26	3,4%	milhão de cheques
Débitos diretos	257	222	-13,6%	117	102	-12,5%	100 milhões de operações
Máquinas ATM	272	191	-29,8%	174	122	-30,0%	10 mil máquinas ATM
Restantes matérias	983	1078	9,7%	-	-	-	-
Total	18 104	19 660	8,6%	-	-	-	-

Fonte: Banco de Portugal - Relatório de Supervisão Comportamental de 2020

⁹⁵ BdP – Relatório de Supervisão Comportamental, 2020

⁹⁶ BdP – Relatório de Supervisão Comportamental, 2020

Figura 20: Reclamações / Produto e serviço reclamado (em percentagem) / 2019-2020



Fonte: Banco de Portugal - Relatório de Supervisão Comportamental de 2020

5.2.1.2. Instituições mais reclamadas

Neste ponto, iremos abordar sobre as instituições mais reclamadas pelos clientes bancários, sobretudo a nível dos depósitos, crédito aos consumidores e crédito à habitação e hipotecário, sendo esses, os três produtos mais reclamados.

O quadro abaixo apresenta, para 2020, o número de reclamações por cada mil contas de depósito à ordem em vigor, por instituição. Foram consideradas as reclamações sobre depósitos bancários, independentemente de, na sua análise, terem sido detetados incumprimentos ou irregularidades por parte das instituições reclamadas⁹⁷.

As instituições do quadro abaixo tiveram, em média, mais do que uma reclamação por trimestre em 2020⁹⁸.

⁹⁷ BdP – Relatório de Supervisão Comportamental, 2020

⁹⁸ BdP – Relatório de Supervisão Comportamental, 2020

Quadro 13: Reclamações / Por 1000 contas de Depósito à Ordem / 2020

Sigla	Instituição de crédito	2020
BACTI	BANCO ACTIVOBANK, S. A.	0,74
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,68
BACTT	BANCO CTT, S. A.	0,68
BBSPT	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	0,51
ABCSU	ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	0,50
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	0,39
Média do sistema		0,34
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,34
BANSU	BANKINTER, S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,32
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,32
CEMGB	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL, CAIXA ECONÓMICA BANCÁRIA, S. A.	0,31
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,29
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,29
BAEUR	BANCO ATLÂNTICO EUROPA, S. A.	0,28
NBACO	NOVO BANCO DOS AÇORES, S. A.	0,24
BINVG	BANCO DE INVESTIMENTO GLOBAL, S. A.	0,13
BBEST	BEST – BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, S. A.	0,12
CCCAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,09

Fonte: Banco de Portugal - Relatório de Supervisão Comportamental de 2020

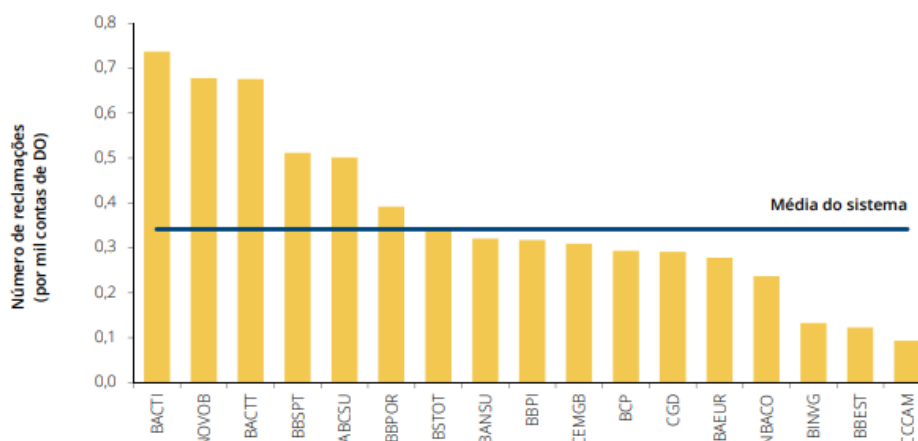
Segundo o BdP, para além das instituições mencionadas no quadro acima, há outras instituições que foram objeto de reclamações sobre depósitos bancários. Todavia, atendendo a que o número de reclamações recebido por essas instituições foi inferior ao das entidades que figuram no quadro, entendeu-se, por razões de representatividade, não as incluir⁹⁹.

Estão nesta situação as seguintes instituições: Banco do Brasil AG – Sucursal em Portugal, Banco Efisa, S. A., Banco Finantia, S. A., Banco L. J. Carregosa, S. A., BNI – Banco de Negócios Internacional (Europa), S. A., BNP Paribas, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, C. R. L. e Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, C. R. L.¹⁰⁰.

⁹⁹ BdP – Relatório de Supervisão Comportamental, 2020

¹⁰⁰ BdP – Relatório de Supervisão Comportamental, 2020

Figura 21: Reclamações / Por 1000 Contas de Depósito à Ordem / 2020



Fonte: Banco de Portugal - Relatório de Supervisão Comportamental de 2020

5.2.1.3. Crédito aos Consumidores

Para este produto, segundo o BdP, foram analisados o número de reclamações por cada mil contratos de crédito aos consumidores, por instituição. Foram consideradas as reclamações sobre o crédito aos consumidores, independentemente de, na sua análise, terem sido detetados incumprimentos ou irregularidades por parte das instituições reclamadas¹⁰¹.

As instituições do quadro abaixo tiveram, em 2020, em média, mais do que uma reclamação por trimestre em 2020¹⁰².

¹⁰¹ BdP – Relatório de Supervisão Comportamental, 2020

¹⁰² BdP – Relatório de Supervisão Comportamental, 2020

Quadro 6: Reclamações / Por 1000 Contratos de crédito aos consumidores / 2020

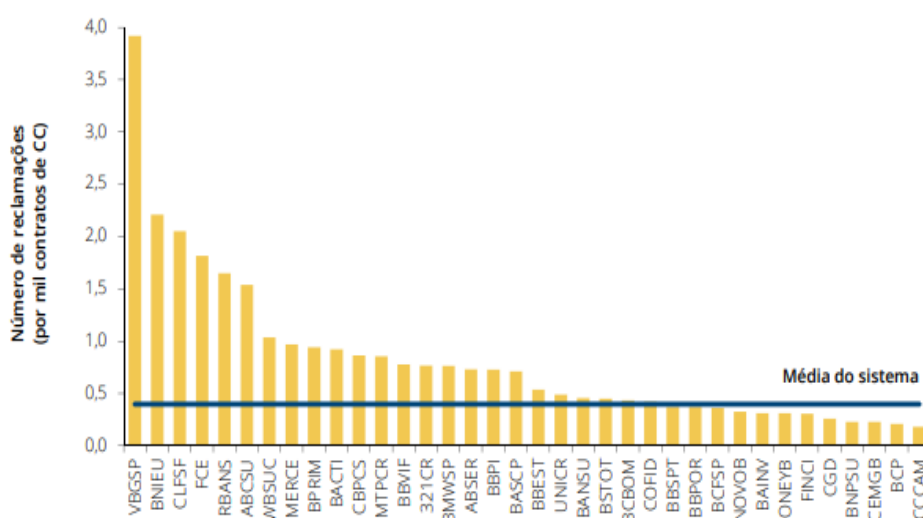
Sigla	Instituição de crédito	2020
VBGSP	VOLKSWAGEN BANK GMBH – SUCURSAL EM PORTUGAL	3,92
BNIEU	BNI – BANCO DE NEGÓCIOS INTERNACIONAL (EUROPA), S. A.	2,21
CLFSF	CAIXA LEASING E FACTORING – SOCIEDADE FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	2,05
FCE	FCE BANK PLC	1,82
RBANS	RCI BANQUE SUCURSAL PORTUGAL	1,65
ABCSU	ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	1,54
WBSUC	WIZINK BANK, S. A. U. – SUCURSAL EM PORTUGAL	1,04
MERCE	MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES PORTUGAL – SOCIEDADE FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,97
BPRIM	BANCO PRIMUS, S. A.	0,94
BACTI	BANCO ACTIOBANK, S. A.	0,92
CBPCS	CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER, E. F. C., E. P., S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,86
MTPCR	MONTEPIO CRÉDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,85
BBVIF	BBVA, INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,78
321CR	321 CRÉDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,77
BMWSP	BMW BANK GMBH, SUCURSAL PORTUGUESA	0,76
ABSER	ABANCA SERVICIOS FINANCIEROS, E. F. C., S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,73
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,73
BASCP	BANCO SANTANDER CONSUMER PORTUGAL, S. A.	0,71
BBEST	BEST – BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, S. A.	0,53
UNICR	UNICRE – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,49
BANSU	BANKINTER, S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,45
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,45
BCBOM	BANCO CREDIBOM, S. A.	0,43
COFID	COFIDIS	0,42
Média do sistema		0,40
BBSPT	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	0,37
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	0,37
BCFSP	BANKINTER CONSUMER FINANCE, E. F. C., S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,36
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,33
BAINV	BANCO INVEST, S. A.	0,31
ONEYB	ONEY BANK – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,31
FINCI	FINANCEIRA EL CORTE INGLÉS PORTUGAL, S. F. C., S. A.	0,30
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,26
BNPSU	BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE, S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,23
CEMGB	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL, CAIXA ECONÓMICA BANCÁRIA, S. A.	0,23
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,21
CCCAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,18

Fonte: Banco de Portugal – Relatório de Supervisão Comportamental de 2020

Segundo o BdP, para além das instituições mencionadas no quadro acima, há outras instituições que foram objeto de reclamações sobre crédito aos consumidores. Todavia, atendendo a que o número de reclamações recebido por essas instituições foi inferior ao das entidades que figuram no quadro, entendeu-se, por razões de representatividade, não as incluir¹⁰³.

Estão nesta situação as seguintes instituições: Banco BAI Europa, S. A., Banco CTT, S. A., Banco Efisa, S. A., Banco Finantia, S. A., Banco Atlântico Europa, S. A., BNP Paribas Lease Group, S. A., Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, C. R. L, FCA Capital Portugal – Instituição Financeira de Crédito, S. A., Novo Banco dos Açores, S. A. E Toyota Kreditbank GmbH – Sucursal Em Portugal¹⁰⁴.

Figura 22: Reclamações / Por 1000 Contratos de crédito aos consumidores / 2020



Fonte: Banco de Portugal – Relatório de Supervisão Comportamental de 2020

5.2.1.4. Crédito à habitação e hipotecário

O quadro abaixo apresenta, para 2020, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito à habitação e hipotecário, por instituição. Foram consideradas as reclamações sobre este produto, independentemente de, na sua análise, terem sido detetados incumprimentos ou irregularidades por parte das instituições reclamadas.¹⁰⁵

¹⁰³ BdP – Relatório de Supervisão Comportamental, 2020

¹⁰⁴ BdP – Relatório de Supervisão Comportamental, 2020

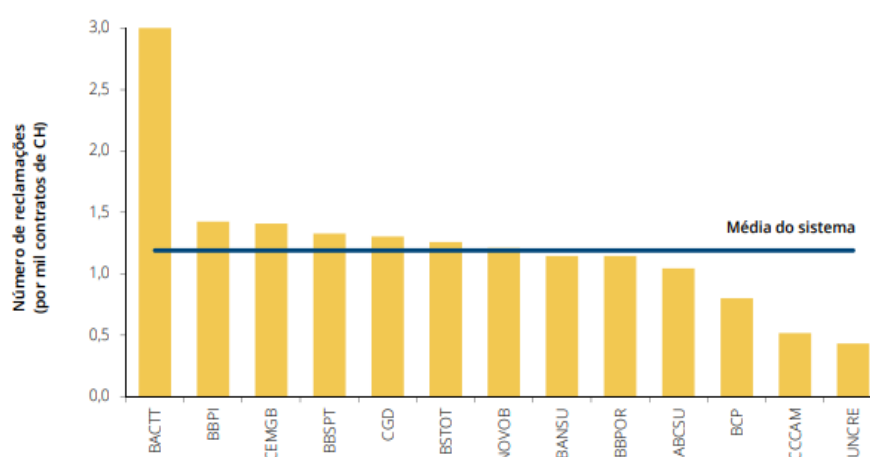
¹⁰⁵ BdP – Relatório de Supervisão Comportamental, 2020

Quadro 7: Reclamações / Por 1000 Contratos de crédito à Habitação e hipotecário / 2020

Sigla	Instituição de crédito	2020
BACTT	BANCO CTT, S. A.	3,26
BBPI	BANCO BPI, S. A.	1,43
CEMGB	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL, CAIXA ECONÓMICA BANCÁRIA, S. A.	1,41
BBSPT	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	1,33
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	1,30
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	1,26
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	1,21
Média do sistema		1,19
BANSU	BANKINTER, S. A. - SUCURSAL EM PORTUGAL	1,15
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	1,15
ABCSU	ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	1,04
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,80
CCCAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,52
UNCRE	UNION DE CRÉDITOS INMOBILIÁRIOS, S. A., ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CRÉDITO (SOCIEDAD UNIPERSONAL) - SUCURSAL EM PORTUGAL	0,43

Fonte: Banco de Portugal - Relatório de Supervisão Comportamental de 2020

Figura 23: Reclamações / Por 1000 Contratos de crédito à Habitação e hipotecário / 2020



Fonte: Banco de Portugal - Relatório de Supervisão Comportamental de 2020

Conclusão

Neste ponto abordam-se a síntese da estrutura da dissertação e das conclusões que foram possíveis obter, com base nos dados analisados.

Esta dissertação tem como objetivo, a análise da supervisão bancária na vertente comportamental, e, foi feita uma análise comparativa do sistema bancário angolano e o sistema bancário português de 2018 a 2020.

Na Introdução, fez-se o enquadramento do tema, destacou-se o objetivo da dissertação e as perguntas de partida.

No primeiro capítulo, efetuou-se uma análise bibliográfica com base nos livros, artigos científicos e dissertações sobre o tema em estudo, nomeadamente, os conceitos teóricos sobre supervisão bancária, regulação e supervisão comportamental. Ainda neste capítulo, abordou-se sobre os Acordos de Basileia, que são acordos que surgiram para fortalecer a supervisão bancária e contribuir para o fortalecimento da solidez e estabilidade do sistema bancário internacional com o objetivo de diminuir as fontes de desequilíbrio competitivo entre os bancos e os sistemas bancários nacionais, assim como estabelecer uma maior disciplina de mercado através do aumento da transparência das instituições. No segundo capítulo, abordou-se sobre a metodologia de investigação utilizada, as técnicas de recolha de informação e dados e, por fim, as vantagens do método qualitativo. No terceiro capítulo, foi abordado sobre o sistema financeiro angolano, sua constituição e das instituições bancárias autorizadas pelo Banco Central a operarem no mercado angolano. No quarto capítulo, foi abordado sobre o Banco Nacional de Angola e do Banco de Portugal, suas atribuições como Bancos centrais e quanto à composição dos seus órgãos. No último capítulo, abordamos sobre a supervisão comportamental, demonstrando em termos práticos e, foi feita uma análise comparativa do sistema bancário angolano e do sistema bancário português.

Atualmente, os acordos de supervisão financeira em todo o mundo correspondem a um dos seguintes modelos: modelo sectorial, modelo integrado e o modelo parcialmente integrado. Com base no estudo feito, o modelo sectorial ou institucional é o modelo utilizado no sistema financeiro angolano assim como no sistema financeiro português, onde, cada autoridade do sector financeiro é responsável pela conduta da supervisão dos bancos, outra autoridade tem o mesmo mandato para as companhias de seguros, e a terceira autoridade é responsável por integridade do mercado e negócios de valores mobiliários.

O sector bancário angolano ainda em desenvolvimento tem apresentado uma taxa crescente da população bancarizada e, o BNA tem vindo a implementar um conjunto de medidas que visam o aumento do nível de literacia financeira da população.

Em seguida, foi feita uma análise sobre os ativos do sector bancário angolano e observamos que houve um crescimento nominal de 29,20% no 1.º semestre de 2020 em relação ao 1.º semestre de 2019.

Por conseguinte, o BNA foi realizando inspeções *off site* e *on site* às instituições financeiras bancárias. Estas ações tiveram como objetivo avaliar o grau de cumprimento dos normativos regulamentares relacionadas com os deveres de informação, a conduta das instituições financeiras e o tratamento dos consumidores. No que concerne às reclamações, verificou-se àquelas apresentadas junto das instituições financeiras e reportadas ao BNA, bem como as reclamações submetidas pelos clientes diretamente para o supervisor. Assim sendo, em 2020 foi verificado um aumento de 8,11% face ao ano de 2019, o que quer dizer que, este aumento poderá estar associado a uma maior consciencialização por parte dos consumidores de produtos e serviços financeiros dos seus direitos e deveres.

Do estudo realizado e respetiva análise, e dando resposta às perguntas de partida “Como funciona a supervisão comportamental do Banco Nacional de Angola?” e “Qual é a importância do cliente bancário possuir formação e informação financeira?”, podemos concluir que a qualidade e a eficiência são fatores importantes para as instituições financeiras, gerando assim confiança para os clientes. O BNA, no âmbito da supervisão comportamental procura aferir a qualidade e a eficiência da prestação dos serviços bancários perante o cliente; aferir se os membros dos órgãos de administração, os diretores de topo e demais colaboradores atuam com diligência de um gestor criterioso e ordenado; e, se os bancos prestam informação fiável e assistência aos clientes.

É importante o cliente bancário possuir formação e informação financeira, pois, os clientes bancários mais informados e com maior literacia financeira estão mais aptos a tomar decisões adequadas ao seu perfil de risco e aos seus recursos. São também clientes mais atentos e mais exigentes.

Como linhas de investigação futuras, poder-se-ia comparar o sistema entre outros países e ver se o comportamento registado apresenta potenciais divergências ou convergências entre ambos. Também seria interessante traçar o perfil do cliente e de que forma ele está disposto a experienciar novos tipos de relacionamento com as instituições bancárias.

Bibliografia

- Amado, J. (2014). *Manual de investigação qualitativa em educação*. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Angola, B. N. (2018a). Relatório Anual e Contas. Luanda: Banco Nacional de Angola.
- Angola, B. N. (2018b). Relatório de Estabilidade Financeira. Luanda: Banco Nacional de Angola.
- Angola, B. N. (2021a). Instrutivo nº 11/2021 de 21 de junho. Luanda .
- Angola, B. N. (2021b). Instrutivo nº 14/2021 de 27 de setembro. Luanda.
- Angola, K. (2015). Análise ao Sector Bancário Angolano . KPMG.
- Associação Angolana de Bancos. (Disponível em: <http://www.abanc.ao/sistema-financeiro/>)
- Associação Portuguesa de Bancos. (Disponível em: http://www.apb.pt/sistema_financeiro/modelo_de_supervisao_portugues/)
- Aviso nº 12/2016 do Banco Nacional de Angola.
- Bank, W. (2019). Global Financial Development Report 2019/2020: Bank Regulation and Supervision a Decade after the Global Financial Crisis. Washington.
- Barbosa, A. L. (2017). Supervisão Comportamental: Estudo de Caso da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo, Terras do Sousa, Ave, Basto e Tâmega. Relatório de Estágio de Mestrado em Economia, apresentado à Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra para obtenção do grau de Mestre. Coimbra. Obtido em 2019, de https://estudogeral.uc.pt/bitstream/10316/81813/1/Relat%C3%B3rio%20de%20Est%C3%A1gio%20_%20Anabela%20Barbosa%202012149604.pdf
- Barbosa, A. M. (2012). A Relação e a Comunicação Interpessoais entre o Supervisor Pedagógico e o Aluno Estagiário. Lisboa: Escola Superior de Educação João de Deus.
- Bogdan, R., & Biklen, S. K. (1994). *Investigação Qualitativa em Educação*. Porto: Porto Editora.
- Caiado, A. C. (2015). *Bancos: Normativos, contabilidade e gestão* . Lisboa: Edições sílabo.
- Caiado, A. C. (2019). *Bancos: Normativos, contabilidade e gestão*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Calvo, D., Crisanto, J. C., Hohl, S., & Gutiérrez, O. P. (Abril de 2018). *Financial supervisory architecture: what has changed after the crisis?* Obtido de <https://www.bis.org/fsi/publ/insights8.pdf>

- Campilho, L. M. (2011). *A Supervisão Bancária: Responsabilidade e Responsabilização*. Dissertação apresentada à Faculdade de Direito da Universidade Católica Portuguesa para obtenção do grau de Mestre. Porto.
- Carmo, H., & Ferreira, M. M. (2008). *Metodologia da Investigação: Guia para Auto-Aprendizagem*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Chipenhe, V. I. (2017). 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. Coimbra. Obtido em 15 de Dezembro de 2019, de <https://eg.uc.pt/bitstream/10316/82591/1/TP%20Virginia%20Chipenhe%20vfinal.pdf>
- Conceição, A. R. (2013). *O Crédito Concedido às Empresas: Antes e no Decorrer da Crise Mundial. Análise e Gestão do Risco de Crédito*. Lisboa: Instituto Superior De Contabilidade E Administração De Lisboa.
- Correia, R. S. (2019). *A Perceção dos Consumidores Hoteleiros Portugueses acerca da ISO 9001 no Setor Hoteleiro*. Estoril: Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril.
- Deloitte. (2021). Banca em análise. (R)evolução no sector bancário em Angola. O papel das Pessoas e da Tecnologia.
- Erickson, F. (1996). *Qualitative Methods In Research On Teaching*. New York: NY Macmilan.
- Fidel, R. (1992). *The case Study Method: a case Study*. Englewood: Libraries Unlimited.
- Flick, U. (2005). *Métodos Qualitativos na Investigação Científica*. Lisboa: Monitor.
- Fortin, M. F., Côté, J., & Fillion, F. (2009). *Fundamentos e Etapas do Processo de Investigação*. Loures: Lusodidacta.
- Gómez, G. R., Flores, J. G., & Jiménez, E. G. (1996). *Metodologia de La Investigacion Cualitativa*. Málaga: Ediciones Aljibe.
- Gonçalves, F. C. (2020). *Supervisão Bancária em Portugal à Luz dos Acordos de Basileia e das Normas Europeias*. Coimbra: Trabalho de Projeto no âmbito do Mestrado em Economia, na especialização de Economia Financeira, orientado pelo Professor Doutor José Alberto Soares da Fonseca e apresentado à Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.
- González, A. d., & Pascual, J. L. (2015). *Economia e Gestão Bancária*. Lisboa: Universidade Católica Editora.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1994). *Competing Paradigms in Qualitative Research*. Thousand Oaks: SAGE Publications.

- Imbriani, C., & Lopes, A. (2019). Effects of Credit Risk and Banking Supervision on The Access to Credit in a Dualistic Economy: The Case of Southern Italy. *Journal of Accounting and Finance*. (Obtido em 15 de outubro de 2021. Disponível em: <https://articlegateway.com/index.php/JAF/article/view/2568/2440>).
- José Miguel Ornelas Vasconcelos, D. C., & Peres, C. (2017). *Acordos de Basileia e o impacto na regulamentação da actividade bancária: Uma revisão*. Lisboa.
- (Lei n.º 14/21 de 19 de Maio. *Lei do Regime Geral das Instituições Financeiras - Revoga toda a Legislação que contrarie o disposto no presente Regime Jurídico, nomeadamente, a Lei n.º 12/15, de 17 de junho Lei de Bases do Sistema Financeiro* . Publicado no Diário da República, I série - n.º 91.
- Lei n.º 12/2015, de 17 de Junho. Lei de Bases das Instituições Financeiras* . Publicado no Diário da República, I série, n.º 89, de 17 de Junho.
- Lei n.º 24/21 de 18 de Outubro. Revoga a Lei n.º 16/10, de 15 de julho - Lei do Banco Nacional de Angola, e toda a legislação que contrarie a presente Lei* . Publicada no Diário da República I Série - N.º197 de 18 de Outubro.
- Lei n.º 24/21. Lei do Banco Nacional de Angola* . Publicado no Diário da República, I Série - N.º197.
- Lei Orgânica do Banco de Portugal*. Redação dada pela Lei n.º 39/2015, de 25 de maio.
- Lei Orgânica do Banco de Portugal* . Redação dada pelo Decreto-Lei n.º 39/2007, de 20 de fevereiro.
- Martelo, S. V. (2016). *Supervisão do Mercado Financeiro Angolano* . Lisboa: Universidade de Lisboa.
- Martins, C. (21 de Março de 2017). *Knoow.net*. Obtido de Enciclopédia temática: <https://knoow.net/cienceconempr/financas/supervisao-comportamental/>
- Martins, D. E. (2017). *A Relação entre a Supervisão Comportamental do Banco de Portugal e a Literacia Financeira*. Dissertação com vista à obtenção do grau de Mestre em Direito. Lisboa: Universidade Nova de Lisboa .
- Penev, N. (2019). Challenges Facing Banking Supervision And Accounting In Contemporary Economic Situation. *Trakia Journal of Sciences*, 289. (Obtido em 17 de outubro de 2021. Disponível em: <http://tru.uni-sz.bg/tsj/Volume%2017,%202019,%20Supplement%201,%20Series%20Social%20Sciences/2/za%20pe4at/46.pdf>).
- Pina, C. C. (2004). *Instituições e Mercados Financeiros*. Coimbra: Almedina.

- Ponte, J. P. (1994). *O estudo de caso na investigação em educação matemática*. Lisboa : Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa.
- Ponte, J. P. (2006). *Estudos de caso em educação matemática*. Lisboa: Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa.
- Portugal, B. d. (2017). Relatório de Supervisão comportamental . Lisboa: Banco de Portugal.
- Portugal, B. d. (2018). Relatório de Supervisão comportamental. Lisboa: Banco de Portugal.
- Portugal, B. d. (2019). Sinopse de atividades de supervisão comportamental. Lisboa: Banco de Portugal.
- Portugal, B. d. (2019). Sinopse de Atividades de supervisão comportamental. Lisboa: Banco de Portugal.
- Portugal, B. d. (2020). Relatório de Supervisão Comportamental. Lisboa: Banco de Portugal.
- Postic, M. (1990). *Observação e Formação de Professores*. Coimbra: Almedina.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. V. (2008). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. V. (2003). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2006). *Metodologia de Pesquisa*. São Paulo: McGraw Hill.
- Schagen, S. (1997). *The evaluation of Natwest Face 2 Face with Finance*. National Foundation for Educational Research.
- Serralheiro, M. (2014). *O Banco de Portugal e a Supervisão Bancária*. Coimbra: Universidade de Coimbra.
- Vale, S. (2016). O governo dos Bancos em Angola. (Obtido em 23 de Fevereiro de 2020. Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2869668).
- Vasconcelos, J. M., Peres, C., & Cristóvão, D. C. (2017). *Acordos de Basileia e o impacto na regulamentação da actividade bancária: Uma revisão*. Lisboa: Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa.
- Yin, R. K. (1994). *Case Stude Research: Design and Methods*. Thousand Oaks: SAGE Publications.