

**EMANUEL VENTURA VITA**

**ANÁLISE DA LITERACIA FINANCEIRA NO  
SETOR BANCÁRIO ANGOLANO**

**Orientador: Professor Doutor Paulo Alves**

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

**Lisboa**

**2017**

**EMANUEL VENTURA VITA**

**ANÁLISE DA LITERACIA FINANCEIRA NO  
SETOR BANCÁRIO ANGOLANO**

Dissertação defendida em provas públicas na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias no dia 16 de Fevereiro de 2017, perante o júri, nomeado pelo Despacho de Nomeação nº22/2017 de 17 de Janeiro de 2017, com a seguinte composição:

Presidente: Professor Doutor António Augusto Teixeira da Costa

Arguente: Professor Doutor Carlos Eduardo Capelo Ramos do Rosário

Orientador: Professor Doutor Paulo Alves

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

**Lisboa**

**2017**

## **DEDICATÓRIA**

Quero dedicar esta tese à minha querida Mãe Angélica Manuel Ventura Neto pelas boas regras e princípios transmitidos que guiaram o meu crescimento pessoal e que me tornaram no homem que hoje sou. Foi graças a ti que aprendi a vencer várias batalhas na vida e a nunca desistir dos meus objetivos. Obrigado por seres a minha inspiração e o meu ídolo e por me ensinares a ser uma pessoa honesta e trabalhadora, porque sempre me disseste que a honestidade fará de mim um grande homem e espero continuar a ser essa pessoa de modo a que possas ter imenso orgulho do teu querido filho.

Amo-te muito Mãe.

## **AGRADECIMENTOS**

Em primeiro lugar quero agradecer a Deus por esta força interior que me tem dado para ultrapassar todas as barreiras que tenho enfrentado na minha vida. Quero agradecer também aos meus Pais por tudo o que eles têm feito por mim, à minha mana Josefa Vita, Liliana Vita, João Miguel e a todos os meus irmãos.

Obrigado Gimenez Correia por seres sempre aquele irmão – amigo que Deus me deu, e a todas as outras pessoas que sempre aí estiveram para me ajudar e fazer com esse meu desejo se tornasse realidade, um muito obrigado: Tânia Godinho, Natércia Neto, Alana Miguel, Rui Saraiva, Cecília Barros, Sandra Moreira, Filipa Dias, Silvana de Castro, Stacy de Castro, Cintia de Castro, Zhair Assanali, Rosa Fonseca, Jaime Silvestre, Maria Do Sameiro, Osvaldo Alfredo, Catarina Macedo, Marina Oliveira.

Um eterno obrigado ao Professor Doutor Paulo Alves pelo empenho e ajuda neste projeto.

Aos meus restantes familiares e amigos que compreenderam a importância deste projeto e entenderam as minhas frequentes ausências e as muitas horas dedicadas a este trabalho.

A todos os que direta e indiretamente contribuíram para a prossecução desta tese.

A todos vós os meus agradecimentos.

## RESUMO

A ANZ Bank (2011), definiu a Literacia Financeira como a capacidade de fazer julgamentos informados e tomar decisões eficazes em relação à utilização e gestão do dinheiro. Este é um conceito amplo que incorpora uma compreensão da economia e como as decisões dos clientes são afetadas pelas condições económico-financeiras circunstanciais. Este tema tem ganho cada vez mais ênfase no mundo face a sua importância e é um input que nos ajuda a modelar a necessidade de sermos educados financeiramente para fazer face a variações dos resultados nas tomadas de decisões.

Sendo assim, a escolha deste tema deve-se à escassez sobre a matéria de Literacia Financeira no setor bancário angolano, visto que até aos dias de hoje, apenas houve um guia de Literacia Financeira criado pelo Banco Privado Atlântico e um programa de educação financeira criado pelo Banco Nacional de Angola. E tendo em conta o crescimento do setor bancário em Angola, verifica-se cada vez mais a necessidade de ajudar os consumidores a tomarem decisões financeiras mais sensatas e promover assim a transparência e a eficácia dos mercados financeiros, visto que a realização deste estudo poderá assim contribuir para o preenchimento da lacuna de Literacia Financeira na banca angolana.

Deste modo, a pergunta de partida para esse estudo prende-se em saber qual o nível de Literacia Financeira dos clientes do setor bancário Angolano?

E para responder a essa questão, elaborou-se um questionário com 47 questões destinadas a todos os possíveis clientes do setor bancário angolano, a qual foi possível recolher 206 amostras para analisar os seus níveis de Literacia Financeira com base nos produtos e serviços detidos e os disponibilizados pela banca, bem como nos seus conhecimentos sobre todas as outras componentes de Literacia Financeira.

Os resultados obtidos indicam que o índice de Literacia Financeira dos clientes do setor bancário angolano é fraco, havendo assim um longo caminho a percorrer para que essa situação seja revertida.

**Palavras-chave:** Literacia Financeira, Educação Financeira, Índice de Literacia Financeira Parcial e Global.

## ABSTRAT

ANZ Bank (2011) defined Financial Literacy as an ability to make informed judgments and make effective decisions regarding the use and management of money. This is an broad concept that incorporates an understanding of the economy and how customer decisions are affected by economic-financial conditions. This theme has gained more and more importance in the world and is an input that helps us to model a need to be financially educated to cope with variations in results in decision making

Therefore, the choice of this theme has to be developed in a matter of Financial Literacy in the Angolan banking setor, since until today, only a Guide to Financial Literacy was created by Banco Privado Atlântico and an education program by the National Bank of Angola. Given the growth of the banking setor in Angola, there is a growing need to assist consumers to make sound financial decisions and to promote transparency and sound management of financial markets. In order to fill the financial literacy gap in Angolan bank.

Thus, a starting question for this study is to how to know the level of Literacy Finance of the customers of the Angolan banking sector?

And to answer this question, a questionnaire was prepared with 47 questions addressed to all possible clients in the Angolan banking sector, which was able to collect 206 samples to analyze their levels of Financial Literacy based on the products and services held and made available by the bank, as well as in their knowledge of all the other components of Financial Literacy.

The results indicate that the financial literacy index of Angolan banking clients is weak, and there is a still long way to go before this situation can be reversed.

**Keywords:** Financial Literacy, Financial Education, Partial and Global Financial Literacy Index.

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

ABANC- Associação Angolana de Bancos

ANZ - Australia and New Zealand Banking Group Limited

APB – Associação Portuguesa de Bancos

ASIC – Australian Securities & Investments Commission

ATM - Automated Teller Machine (Caixa Electronica)

BIRD - Banco Internacional de Reconstrução e Desenvolvimento

BNA - Banco Nacional de Angola

FINRA - Financial Industry Regulatory Authority

FMI – Fundo Monetário Internacional

LF – Literacia Financeira

LUIBOR – Luanda Interbank Offered Rate

IG – Índice Global

IP – Índice Ponderado

ILFG – Índice de Literacia Financeira Global

INE - Instituto Nacional de Estatística

MCEECDYA - Ministerial Council for Education Early Childhood Development and Youth Affairs

ONU – Organização das Nações Unidas

OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

PRI - Policy Research Initiative

SEDI - Social and Enterprise Development Innovations

TAN – Taxa anual nominal

TAEG – Taxa Anual Efectiva Global

UE - União Europeia

UNESCO – Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura



# ÍNDICE GERAL

|                                                                                                              |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>INTRODUÇÃO .....</b>                                                                                      | <b>1</b>  |
| <b>CAPÍTULO I-ENQUADRAMENTO TEÓRICO .....</b>                                                                | <b>4</b>  |
| 1.1 REVISÃO DE LITERATURA.....                                                                               | 4         |
| 1.1.1 - A Literacia Financeira .....                                                                         | 4         |
| 1.1.2 - Educação Financeira .....                                                                            | 10        |
| 1.1.3 - Capacidades Financeiras .....                                                                        | 14        |
| 1.1.4- Inclusão Financeira.....                                                                              | 14        |
| 1.1.5. - Fatores que influenciam a Literacia Financeira .....                                                | 15        |
| 1.1.6. - A Importância da Literacia Financeira.....                                                          | 18        |
| 1.2- A CONSTITUIÇÃO DO SETOR BANCÁRIO ANGOLANO .....                                                         | 22        |
| 1.2.1 - O atual Setor Bancário Angolano .....                                                                | 26        |
| 1.2.2- Distribuição da Rede Bancária Angolana.....                                                           | 30        |
| 1.2.3- Taxa de Bancarização .....                                                                            | 31        |
| 1.2.4- Literacia e Educação Financeira em Angola .....                                                       | 33        |
| 1.3 - A LITERACIA FINANCEIRA NO MUNDO .....                                                                  | 42        |
| 1.3.1. - Estratégias desenvolvidas por outros países, tendo em vista a promoção da literacia financeira..... | 48        |
| 1.3.1.1. - Estratégia desenvolvida por Portugal.....                                                         | 48        |
| 1.3.1.2 - Estratégia Desenvolvida pelos EUA (Estados Unidos da América) .....                                | 48        |
| 1.3.1.3. - Estratégia desenvolvida pelo Reino Unido .....                                                    | 49        |
| 1.3.1.4. Estratégia desenvolvida pela Índia .....                                                            | 50        |
| <b>CAPÍTULO II METODOLOGIA.....</b>                                                                          | <b>52</b> |
| 2.1. - Objetivo Geral da Pesquisa.....                                                                       | 52        |
| 2.1.1. - Objetivo Específico.....                                                                            | 52        |
| 2.1.2. - Propósito do estudo.....                                                                            | 53        |
| 2.1.3. JUSTIFICATIVA METODOLÓGICA .....                                                                      | 53        |
| 2.1.4. - Amostra .....                                                                                       | 55        |
| 2.1.5. - Recolha de dados.....                                                                               | 55        |
| 2.1.6. - Análise de resultados.....                                                                          | 56        |
| <b>CAPÍTULO III- ANÁLISE E TRATAMENTO DOS RESULTADOS.....</b>                                                | <b>57</b> |
| 3.1 - ANÁLISE DESCRITIVA DOS RESULTADOS .....                                                                | 57        |
| 3.1.1. - Caracterização dos entrevistados .....                                                              | 57        |
| 3.1.2. - Caracterização dos entrevistados por critérios de estratificação da amostra .....                   | 58        |
| 3.1.3. - Inclusão Financeira.....                                                                            | 61        |
| 3.1.4. - Planeamento das Despesas e Poupanças .....                                                          | 75        |

|                                                                                    |            |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.1.5. - <i>Créditos e Empréstimos</i> .....                                       | 82         |
| 3.1.6. - <i>Educação Financeira</i> .....                                          | 89         |
| 3.2. - ANÁLISE DE DADOS: MODELO PROBIT .....                                       | 100        |
| 3.3. - ÍNDICE DE LITERACIA FINANCEIRA GLOBAL.....                                  | 105        |
| <b>CAPÍTULO IV- RECOMENDAÇÕES .....</b>                                            | <b>109</b> |
| 4.1. - PROPOSTAS PARA MELHORAR OS NÍVEIS DE LITERACIA FINANCEIRA EM<br>ANGOLA..... | 109        |
| 4.1.1- <i>Melhorar conhecimentos e atitudes financeiras</i> .....                  | 110        |
| 4.1.2- <i>Apoiar a inclusão financeira</i> .....                                   | 110        |
| 4.1.3- <i>Desenvolver hábitos de poupança</i> .....                                | 110        |
| 4.1.4- <i>Criar hábitos de precaução</i> .....                                     | 111        |
| <b>CONCLUSÃO .....</b>                                                             | <b>112</b> |
| <b>BIBLIOGRAFIA .....</b>                                                          | <b>115</b> |
| <b>APÊNDICES .....</b>                                                             | <b>I</b>   |
| <b>APÊNDICE I - QUESTIONÁRIO .....</b>                                             | <b>II</b>  |
| <b>ANÁLISE DA LITERACIA FINANCEIRA NO SETOR BANCÁRIO ANGOLANO .....</b>            | <b>III</b> |

## ÍNDICE DE QUADROS

|                                                                                                                               |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Quadro 1- Setor bancário Angolano.....                                                                                        | 26  |
| Quadro 2: Evolução da Taxa Estimada de Bancarização .....                                                                     | 32  |
| Quadro 3: Evolução da adesão da Conta Bankita.....                                                                            | 39  |
| Quadro 5: O que sabemos e o que não sabemos sobre os programas de literacia financeira .....                                  | 45  |
| Quadro 6: Relação entre o nível de instrução e idade .....                                                                    | 59  |
| Quadro 7: Caracterização do nível de instrução de acordo com o Género .....                                                   | 60  |
| Quadro 8: caracterização dos entrevistados pelo nível de instrução e frequência com que movimentam a sua conta bancária ..... | 81  |
| Quadro 9: Estatística descritiva da frequência com que os entrevistados movimentam a sua conta bancária .....                 | 81  |
| Quadro 10: Relação entre o género e os tipos de créditos que são detentores .....                                             | 84  |
| Quadro 11: Relação entre o tipo de crédito e o nível de instrução .....                                                       | 85  |
| Quadro 12: Conhecimentos do tipo de taxas de juro nos diferentes tipos de créditos.....                                       | 86  |
| Quadro 13: Estatística descritiva das variáveis .....                                                                         | 101 |
| Quadro 14: Modelo Probit .....                                                                                                | 102 |
| Quadro 16: Produtos e serviços.....                                                                                           | 105 |
| Quadro 17: Pontuações dos produtos e serviços .....                                                                           | 106 |
| Quadro 18: Conhecimentos .....                                                                                                | 106 |
| Quadro 19: Pontuação de conhecimentos.....                                                                                    | 106 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1: Relação entre literatura financeira e eficiência dos mercados..... | 20 |
| Figura 2: Distribuição da rede bancária por províncias.....                  | 30 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|                                                                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico 1: Caraterização dos entrevistados por Género .....                                                            | 58 |
| Gráfico 2: Caraterização dos entrevistados por Idade.....                                                              | 59 |
| Gráfico 3: Representação gráfica do nível de instrução de acordo com o Género .....                                    | 60 |
| Gráfico 4: Inclusão Financeira.....                                                                                    | 62 |
| Gráfico 5: Tipos de conta que é titular.....                                                                           | 63 |
| Gráfico 6: Quem é o principal responsável pelo Orçamento Familiar? .....                                               | 63 |
| Gráfico 7: Razões da escolha do seu Banco.....                                                                         | 64 |
| Gráfico 8: frequência com que os clientes movimentam a sua conta bancária .....                                        | 64 |
| Gráfico 9: Noções de taxas de juros (Simples e compostos) .....                                                        | 65 |
| Gráfico 10: Noções de taxas de juros (TAEG e TAN).....                                                                 | 66 |
| Gráfico 11: Noções do valor pago por TAEG e TAN.....                                                                   | 66 |
| Gráfico 12: Sabe a diferença entre um cartão de débito e cartão de crédito?.....                                       | 67 |
| Gráfico 13: Sabe se a sua conta bancária se “abate automaticamente”? .....                                             | 67 |
| Gráfico 14: Sabe o que é uma anuidade? .....                                                                           | 68 |
| Gráfico 15: Conhecimento e utilização da ATM? .....                                                                    | 69 |
| Gráfico 16: Conhecimentos e utilização do Homebanking.....                                                             | 70 |
| Gráfico 17: Conhecimentos e utilização de cartões de débito.....                                                       | 70 |
| Gráfico 18: Conhecimentos e utilização de cartões de crédito.....                                                      | 71 |
| Gráfico 19: Conhecimentos e utilização de cheques.....                                                                 | 71 |
| Gráfico 20: Conhecimentos sobre crédito habitação.....                                                                 | 72 |
| Gráfico 21: Conhecimentos sobre crédito automóvel .....                                                                | 72 |
| Gráfico 22: Conhecimentos sobre crédito automóvel .....                                                                | 73 |
| Gráfico 23: Conhecimentos sobre Microcrédito .....                                                                     | 74 |
| Gráfico 24: Conhecimentos sobre TPA’S (Terminal de Pagamento automático).....                                          | 74 |
| Gráfico 25: Conhecimentos sobre Descoberto bancário .....                                                              | 75 |
| Gráfico 26: Como considera o planeamento das suas despesas e receitas futuras? .....                                   | 76 |
| Gráfico 27: Com que frequência realiza a gestão do seu orçamento individual ou familiar? .....                         | 77 |
| Gráfico 28: Costuma ter hábitos de poupança?.....                                                                      | 78 |
| Gráfico 29: Qual a principal razão que o leva a fazer poupanças?.....                                                  | 78 |
| Gráfico 30: Por que razão não costuma a fazer poupanças? .....                                                         | 79 |
| Gráfico 31: Meios de pagamento utilizado com mais frequência na aquisição de bens e serviços? .....                    | 79 |
| Gráfico 32: Com que frequência controla os saldos e movimentos da sua conta bancária?.....                             | 80 |
| Gráfico 33: Sabe as comissões que o banco lhe cobra pela sua conta bancária?.....                                      | 82 |
| Gráfico 34: Possui algum tipo de crédito? .....                                                                        | 83 |
| Gráfico 35: Se sim, que tipo de crédito possui?.....                                                                   | 83 |
| Gráfico 36: Representação gráfica da relação entre o género e o tipo de crédito que são detentores .....               | 84 |
| Gráfico 37: Sabe qual a taxa de juro praticada no seu tipo de crédito ou empréstimo? .....                             | 85 |
| Gráfico 38: Representação gráfica dos conhecimentos dos tipos de taxas de juros nos diferentes tipos de créditos ..... | 86 |
| Gráfico 39: Produto/Serviço sobre o qual gostariam de obter mais informações?.....                                     | 87 |
| Gráfico 40: A que fins você daria caso contraísse algum empréstimo?.....                                               | 88 |
| Gráfico 41: O que é Luibor? .....                                                                                      | 89 |
| Gráfico 42: Portal dos produtos e serviços bancários criado pelo BNA? .....                                            | 90 |
| Gráfico 43: Como classifica a sua aversão ao risco? .....                                                              | 91 |

|                                                                                                                                                                                 |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gráfico 44: Tendo em conta a sua aversão ao risco, quais / que produtos financeiros preferia investir? .....                                                                    | 91  |
| Gráfico 45: De acordo com a seguinte escala, diga-me, com que frequência se identifica com as seguintes afirmações? Para comprar qualquer coisa, prefere poupar primeiro? ..... | 92  |
| Gráfico 46: Quando quer comprar algo, Recorre de imediato ao crédito? .....                                                                                                     | 92  |
| Gráfico 47: Tende a comprar coisas de forma impulsiva? .....                                                                                                                    | 93  |
| Gráfico 48: Tendo a possibilidade de resolver um problema através do multicaixa, você prefere dirigir-se a qual das seguintes opções? .....                                     | 93  |
| Gráfico 49: De acordo com as seguintes opções, considera que ter Educação financeira é? .....                                                                                   | 94  |
| Gráfico 50: Conhecimentos de Literacia Financeira .....                                                                                                                         | 95  |
| Gráfico 51: Conhecimentos de Educação Financeira .....                                                                                                                          | 95  |
| Gráfico 52: Conhecimentos sobre despesas e poupanças .....                                                                                                                      | 96  |
| Gráfico 53: Conhecimentos de créditos .....                                                                                                                                     | 96  |
| Gráfico 54: Quantas vezes você (ou os seus familiares) tiveram de recorrer a empréstimos para pagar as suas dívidas ? .....                                                     | 97  |
| Gráfico 55: Sabe qual o valor mínimo para abrir uma conta bancária? .....                                                                                                       | 97  |
| Gráfico 56: Sabia que o BNA (Banco Nacional de Angola) criou uma conta designada Bankita para pessoas com menor rendimento? .....                                               | 98  |
| Gráfico 57: Confia no Banco para guardar o seu dinheiro? .....                                                                                                                  | 98  |
| Gráfico 58: Na sua opinião quem é que deve ter o papel de passar a informação financeira? .....                                                                                 | 99  |
| Gráfico 59: Se acha que o seu nível de Literacia Financeira é baixo, diga-me então a que se deve essa falta de Literacia? ..                                                    | 100 |

# INTRODUÇÃO

É extramente importante analisar os níveis de Literacia Financeira, porque este dá-nos uma visão mais ampla e consciente das nossas tomadas de decisões económico-financeiras, bem como uma melhor perceção sobre todos os produtos e serviços que a banca disponibiliza. Uma pessoa com um elevado nível de Literacia Financeira, possivelmente tomará decisões mais eficazes no que diz respeito ao seu orçamento familiar, captações/canalização de poupanças, e terá um maior controlo das suas receitas e despesas, e contribuirá assim para a promoção da eficiência, bem como para a transparência e concorrência dos mercados financeiros, levando as instituições de crédito a otimizarem mais os seus produtos e serviços, de modo a melhorar a qualidade de vida dos cidadãos.

A Literacia Financeira tem despertado a atenção de vários governos e de várias organizações a nível internacional. Os mercados financeiros tornaram-se mais sofisticados, os produtos financeiros são hoje mais complexos, a oferta é cada vez maior, e por outro lado, os riscos que as famílias hoje assumem ao nível das decisões financeiras aumentaram.

Apesar do crescimento do setor bancário angolano, verifica-se ainda uma lacuna acentuada no que diz respeito aos estudos sobre a matéria de Literacia Financeira, e verifica-se cada vez mais a necessidade de tornar os cidadãos mais instruídos e mais informados para puderem fazer parte do sistema financeiro e assim contribuir para o fortalecimento do sistema bancário e das suas finanças pessoais.

Esta dissertação procura saber qual o nível de Literacia Financeira dos clientes do setor bancário angolano! A qual o objetivo principal, passa por analisar os produtos e serviços detidos pelos clientes e os disponibilizados pela banca, bem como os conhecimentos sobre todas as outras componentes de Literacia Financeira como: Poupanças; Créditos e Empréstimos, e Educação Financeira, etc.

Para o efeito, e com base num estudo sobre Literacia Financeira realizado pelo Banco de Portugal em 2010, decidiu-se realizar um inquérito para apurar os níveis de Literacia Financeira dos clientes do setor bancário angolano, a qual foi possível recolher 206 observações, onde os inquiridos responderam de forma presencial e outras através da internet, da qual obteve-se os resultados de modo a diagnosticar a perceção dos clientes e construir um

nível de literacia financeira para apurar o enquadramento dos inquiridos relativamente às suas tomadas de decisões nos produtos e serviços bancários.

Após a receção dos resultados dos inqueridos, verificou-se que maior parte dos inquiridos nunca tinham ouvido falar de Literacia Financeira e os seus conhecimentos sobre a tal matéria eram muitos fracos, verificando-se um grande conhecimento sobre poupanças. E sendo a poupança um dos fatores de Literacia Financeira, decidiu-se criar um modelo de regressão (Probit) para verificar até que ponto é que as variáveis género, nível de instrução, idade, e graus de conhecimentos influenciavam em fazer ou não poupança, chegando-se a conclusão que todas as variáveis eram significativas e que influenciavam no indivíduo em fazer ou não poupança. Comprovando-se assim este cenário, decidiu-se apurar todos os conhecimentos sobre produtos e serviços bem como os conhecimentos sobre as componentes de Literacia Financeira dos inquiridos, atribuindo-os uma classificação de -2 a 2, ou seja de muito fraco à excelente, para poder-se criar então o índice parcial dos produtos e serviços e o índice parcial dos conhecimentos sobre as componentes de Literacia Financeira, chegando então ao resultado final que é o Índice de Literacia Financeira Global, que responde assim a pergunta de partida. O qual verificou-se que o índice de Literacia Financeira dos clientes do setor bancário angolano ainda é muito fraco, e que esta situação só será ultrapassada se se começar a apostar na educação financeira, bem como na promoção da Literacia Financeira. E para isso, é preciso que haja um programa eficaz que ajude a ultrapassar essa situação, e por isso que no final desta dissertação é apresentado algumas propostas para melhorar os níveis de Literacia Financeira em Angola, conforme se pode verificar na seguinte divisão da dissertação em que o estudo encontra-se dividido em quatro capítulos que seguiram critérios metodológicos específicos que pudessem contribuir para a natureza académica desta investigação:

1. No primeiro capítulo é feito um breve enquadramento teórico sobre Literacia financeira, educação financeira, bem como capacidades financeiras e outros fatores determinantes da literacia financeira.
2. O segundo capítulo diz respeito aos aspetos metodológicos, onde estão incluídos a justificativa metodológica, o objetivo do estudo, o propósito, a amostra, o processo de recolha de dados, bem como as etapas de construção da análise de dados.

3. O terceiro capítulo é referente ao processo de análise e tratamento de dados, onde são abordados os resultados extraídos do inquérito realizado aos 206 entrevistados, a estatística descritiva, a construção do modelo de probit e a apuração dos níveis de literacia financeira com base num índice criado de acordo com os aspetos mais relevantes de Literacia Financeira.
4. O quarto e último capítulo é dedicado assim às propostas para melhorar os níveis de literacia financeira em Angola.



## **CAPÍTULO I-ENQUADRAMENTO TEÓRICO**

### **1.1 REVISÃO DE LITERATURA**

#### **1.1.1 - A Literacia Financeira**

A Literacia Financeira é um conceito que tem despertado cada vez mais os governos e instituições financeiras (particularmente no setor bancário) a nível mundial. Nota-se assim, a frequente preocupação com os níveis de literacia financeira dos cidadãos face às suas decisões económicas-financeiras. Mas antes disso, importa saber o que é a literacia. O termo Literacia é abordado por Mary Burnet, autora do livro ABC of Literacy, a qual define o conceito de literacia, como um conjunto de competências que conduz o ser humano a procurar a informação por si próprio, para além da informação que as instituições de ensino e os meios de comunicação lhe transmitem. A literacia é a chave que abre a porta para o futuro ao estimular os indivíduos a aprenderem por si próprios e a reivindicar o direito à educação, ao mesmo tempo que faz com que as pessoas deixem de se contentar com que os outros lhes dizem ou ensinam e as motiva a procurar aquilo que elas próprias querem saber. A literacia melhora o estatuto ocupacional e enriquece as formas de lazer, ensina-nos a refletir sobre o que lemos, a fazer comparações e a tirar conclusões (Burnet, 1965).

Esta Literacia financeira, significa ter cidadãos instruídos e informados sobre temas e conceitos financeiros básicos e úteis à gestão do dinheiro e orçamento familiar para que possam tomar decisões económicas e financeiras fundamentadas, sensatas e estáveis, que contribuam para a sua qualidade de vida e para a estabilidade macroeconómica. (APB; 2012)

No entanto, a literacia financeira tem sido destacada por outros grandes autores, e visto que se trata de um termo bastante abrangente, é importante realçar que a educação

financeira, leva a consequente literacia financeira, resultando assim em boas práticas e decisões económicas e financeiras que contribuam para a estabilidade e crescimento do sistema financeiro. Deste modo, a OCDE (2012), considera que a promoção da Literacia Financeira é um fator extremamente importante para a estabilidade e desenvolvimento económico-financeiro.

Contudo, a OCDE (2012), afirma que a Literacia Financeira pode ser vista como um conjunto de conhecimentos, capacidades e estratégias, que as pessoas vão construindo e adotando ao longo da sua vida. Envolve mais do que a simples reprodução de conhecimentos acumulados, apesar de, financeiramente, existir relevância em saber *a priori* qual o nível de conhecimento possuído. Envolve, ainda, a utilização de capacidades práticas e cognitivas bem como de outros recursos tais como atitudes, motivação e valores pessoais.

Klapper, Lusardi e Panos (2012) afirmam que indivíduos com maiores conhecimentos financeiros têm uma participação mais ativa nos mercados financeiros formais e menor recurso a fontes informais de financiamento. Sendo assim, indivíduos com maior grau de Literacia Financeira são suscetíveis de apresentar menor nível de gastos e maior nível de poupança, o que sugere que se encontrem melhor preparados para fazer face a inesperados acontecimentos como choques económicos, porque a literacia financeira pode, assim, não só ajudar os indivíduos, mas também contribuir para a estabilidade da economia na sua globalidade e do setor financeiro em particular.

Campbel (2006) durante o seu estudo, concluiu que, indivíduos mais pobres e com menor nível de educação apresentam maior propensão para cometerem erros, financeiramente falando, do que os mais ricos e com melhor educação. Muito desses erros, afirma, derivam de tentativas para os evitar. E conclui, ainda, que o facto de existirem consumidores com menores capacidades financeiras no mercado pode levar à inibição da inovação. Se os consumidores conseguirem perceber a origem dos erros financeiros cometidos, então torna-se possível que se consiga reduzir o impacto desses mesmos erros ou até evitá-los.

A falta de Literacia Financeira leva a que os mutuários aumentem a sua fragilidade financeira e, consciente ou inconscientemente, o nível de fraudes e abusos. Por outro lado, consumidores informados promovem a transparência e honestidade das instituições financeiras, ao mesmo tempo que facilitam a inovação representada numa maior aceitação perante novos produtos/serviços (Cole et al., 2009).

De acordo com Orton (2007), a literacia financeira consiste no conhecimento de tópicos específicos relacionados com assuntos monetários, económicos ou financeiros, e nas medidas individuais que o indivíduo se sente capaz de tomar face aos mesmos. Está assim ligada à habilidade de ler, analisar, gerir e comunicar sobre a condição financeira pessoal e à forma como esta afeta o seu bem-estar material. Inclui também a habilidade de discernir entre escolhas financeiras, discutir assuntos financeiros e monetários sem (ou apesar do) desconforto que possa eventualmente causar, planejar o futuro e responder de forma competente às situações do dia-a-dia que envolvem decisões financeiras, incluindo acontecimentos na economia global. Já a ASIC (2003), define a literacia financeira como sendo a habilidade de efetuar julgamentos informados e tomar decisões efetivas relacionadas com a gestão de dinheiro. Distingue-se da definição anterior por salientar não apenas o conhecimento, mas também a capacidade de utilizar o mesmo em situações práticas, restringindo um pouco mais o âmbito da literacia financeira, para a mera utilização de dinheiro.

De acordo com a Financial Industry Regulatory Authority (2003), (FINRA), literacia financeira é a compreensão dos princípios de mercado, instrumentos, organizações e regulação.

Já Gois (2010), refere que o tema literacia financeira é muito amplo, não existindo sequer entendimento sobre as áreas em que pode ser dividido. Sendo assim, define a literacia financeira como a capacidade de um indivíduo elaborar julgamentos informados e em tomar decisões quanto ao uso e a gestão do dinheiro.

Para Pang (2010), Literacia financeira é a compreensão de um conjunto limitado de conceitos económicos interligados que podem ser usados como ferramentas para avaliar situações financeiras e tomar decisões financeiras sensatas.

Enquanto isso Mandel (2007), diz que a literacia financeira traduz-se na capacidade de avaliar novos e complexos instrumentos financeiros e tomar decisões informadas relativamente à sua seleção e utilização, de modo a melhor satisfazer os objetivos de longo prazo.

UNESCO (2010), considera a literacia como um direito humano, ou seja, uma ferramenta de auto capacitação pessoal e um meio para o desenvolvimento social e humano.

Investir conhecimento é sempre um fator importante para os indivíduos, nomeadamente o financeiro, porque ajuda-nos a identificar produtos e serviços com maior desempenho e a reduzir assim determinados tipos de despesas. Por isso se torna cada vez mais óbvio o investimento no conhecimento financeiro.

Em diversos estudos têm sido usadas diferentes interpretações sobre literacia financeira, resultando em definições não uniformes. Vários autores abordam a literacia financeira como; a capacidade financeira, poder financeiro, alfabetização da dívida, conhecimento financeiro, e literacia económica. Definições utilizadas por grandes estudos concentram-se no conhecimento e capacidade de fazer julgamentos informados para chegar a um resultado pretendido, e garantir assim maior segurança na vida financeira e habilidades na tomada de decisões económicas.

Contudo, a Literacia financeira é a capacidade de entender como funciona o dinheiro do mundo: como alguém consegue ganhar ou fazê-lo, como essa pessoa o gere, como ele / ela investe, ou como essa pessoa poderá doá-lo para ajudar os outros. O grau de literacia financeira, determina assim a capacidade de o consumidor otimizar a utilização da informação, tomando decisões financeiras informadas e conscientes, tema mais relevante quando se tratam de decisões que têm impacto a médio e longo prazo, como são as que se referem à poupança.

Portanto, os componentes cognitivos da literacia financeira incluem "ser experiente, educado, e informados sobre as questões de gestão de dinheiro e dos bens, serviços bancários, investimentos, crédito, seguros e impostos "e" Compreensão dos conceitos básicos subjacentes à gestão do dinheiro e ativos (por exemplo, o valor temporal do dinheiro em investimentos e as trocas de riscos em seguros).

O reforço da literacia financeira dos consumidores não tem, assim, uma utilidade meramente microeconómica. Ao racionalizar as decisões financeiras, determinará certamente que globalmente a afetação de recursos seja efetuada de forma mais adequada e eficaz.

A literacia financeira é fundamental para a saúde da banca e do setor financeiro, porém “uma boa formação financeira traduz-se em benefícios diretos ao desenvolvimento da economia”, daí que seja imperativo aumentar os níveis de literacia financeira. Todavia, a literacia financeira pode abranger conceitos que vão desde a sensibilização e conhecimentos financeiros, produtos financeiros, instituições e conceitos, e habilidades financeiras, tais como; a capacidade de calcular juros simples e compostos, e a capacidade financeira de

investir, em termos de gestão de dinheiro e planeamento financeiro. Esta confere aos cidadãos habilidades no mercado de trabalho, porque ajuda a desenvolver habilidades pessoais que auxiliam o processo de tomada de decisão de assuntos financeiros essenciais para a formação de um cidadão. Essas decisões e habilidades podem melhorar a capacidade de um indivíduo para pesar alternativas, explorar oportunidades e alcançar objetivos pessoais a seu favor e em favor da empresa que empreende ou que trabalha.

(COHEN, 2007), considera a literacia financeira como uma das estratégias de promoção ao consumo sustentável. Contudo, vários autores e entidades têm feito pesquisas sobre literacia financeira, tal como a (OCDE 2007) que de acordo com os seus estudos, foi capaz de demonstrar que alguns consumidores têm baixos níveis de literacia financeira e falta de consciência da necessidade de serem educados financeiramente. Após analisar as pesquisas em temas mundiais sobre o tema da literacia financeira pesquisadoras como Lisa Xu e Bilal Zia concluíram que: as mulheres têm um nível mais baixo de literacia financeira em termos mundiais; a literacia financeira segue uma forma de “U” invertido em relação a idade, o que significa que as pessoas idosas e as crianças têm um menor nível de literacia financeira; a localização geográfica e as diferenças de raças e etnias têm influência no nível de literacia financeira; nos países desenvolvidos a literacia financeira está relacionada com o planeamento da aposentadoria, com a análise de investimentos mais sofisticados, estudos de dívida e hipoteca, e pode ter até outras implicações macroeconómicas; nos países subdesenvolvidos a literacia financeira esta relacionada com temas de abertura de conta bancária, seguros, e baixa alfabetização de negócios; e a participação generalizada em temas de educação financeira.

Segundo o (ANZ Bank, 2011), a literacia financeira é a capacidade de fazer julgamentos informados e tomar decisões eficazes em relação à utilização e gestão do dinheiro. Sendo portanto, uma combinação de habilidades, conhecimentos, atitudes, e comportamentos em relação ao dinheiro.

Entretanto à National Foundation for Education Research (1992) citado por Tippet e Kluvers (2007), os mesmos consideram a literacia financeira como a capacidade de tomar decisões informadas relacionadas com o uso e a gestão do dinheiro. E Schagen e Lines (1996) afirmam que, a literacia financeira combina as capacidades de entender conceitos chave relacionados com a gestão do dinheiro, conhecimento do funcionamento das instituições, serviços e sistemas financeiros, capacidade de análise e ainda gestão responsável das finanças. Esta operacionalização de literacia financeira inclui duas componentes: Componente

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

cognitiva e componente psicológica (vontade e confiança). E Hogarth (2002), não obstante dos anteriores autores, afirma que a literacia financeira significa estar informado e ter conhecimentos sobre questões relacionadas com a gestão de dinheiro, ativos, investimentos, crédito, seguros e impostos. Perceber os conceitos básicos subjacentes à gestão do património, como por exemplo a valorização do dinheiro durante o período do investimento, ou minimização dos riscos através dos seguros, é muito importante.

Por sua vez, Houston (2010) define a Literacia Financeira (ou conhecimento financeiro) como um input para modelar a necessidade de educação financeira e explicar a variação financeira nos resultados. Definir e medir adequadamente a literacia financeira é essencial para entender o impacto educacional, bem como barreiras para uma escolha financeira eficaz. Aumentar o nível de literacia financeira dos clientes, ajuda a melhorar o bem-estar através de uma melhor tomada de decisão. E para avaliar os níveis de literacia financeira é necessário explorar os meios para melhorá-lo, procurando foco numa construção hábil para medir a capacidade dos consumidores em tomadas de decisões financeiras eficazes.

A Ministerial Council for Education Early Childhood Development and Youth Affairs (2009), (MCEECDYA), define a literacia financeira como sendo a capacidade de compreender e aplicar os conhecimentos de natureza financeira, face às diversas situações que possam surgir no dia-a-dia, permitindo assim que se decida pela opção que melhor satisfaça os interesses individuais de cada um.

Estas definições procuram transmitir o mesmo significado e tentar definir a literacia financeira como um estado de entendimento sobre finanças. Esse entendimento, ajuda as pessoas a obter melhores conhecimentos e as habilidades necessárias para perceber o contexto financeiro dos produtos e serviços disponibilizados pelo setor, e alcançar decisões financeiras mais sensatas.

Widdowson e Hailwood<sup>2</sup> (2007), no seu artigo sobre literacia financeira e o papel na promoção de um sistema financeiro sólido, afirmam que, para alguns, a literacia financeira é um conceito amplo, que incorpora uma compreensão da economia e como as decisões dos clientes são afetados pelas condições económicas e circunstanciais, enquanto para outros, isso significa concentrar-se bastante em competências de gestão, orçamentos, poupança, bem como investimento.

### **1.1.2 - Educação Financeira**

É frequentes os conceitos de literacia financeira e educação financeira serem abordados da mesma forma, dada a relação íntima que mantêm entre si. Porém são dois termos distintos e com significados diferentes, apesar de ser a educação financeira que conduz à literacia financeira.

De acordo com o Programa de Educação Financeira do Sector Bancário Português, coordenado pela Associação Portuguesa de Bancos (APB 2010 pag 4), definem a Educação Financeira como uma forma de estimular as pessoas a adotar boas práticas na gestão dos seus orçamentos familiares, de forma a usufruírem de maior estabilidade financeira e, conseqüentemente, de mais qualidade de vida. Tendo assim como objetivo promover uma maior cultura financeira da qual resulte uma melhor utilização dos produtos e serviços financeiros, e que conduza a um relacionamento mais transparente entre a Banca e Sociedade.

OCDE (2005) afirma que a educação financeira leva à literacia financeira, e por sua vez define a educação financeira como o processo pelo qual os consumidores / investidores financeiros procuram melhorar a sua compreensão relativamente aos produtos e serviços financeiros, por meio da informação, instrução e/ou aconselhamento, com o objetivo de desenvolver habilidades e confiança para se tornarem assim mais conscientes dos riscos financeiros e oportunidades, e fazer escolhas mais informadas, e tomar outras ações efetivas para melhorar o seu bem-estar financeiro.

Para Jeanne Hogarth, economista do Departamento dos Consumidores da FED, (banco central norte-americano), ser-se financeiramente educado pode ter vários significados para diferentes pessoas. Para alguns traduz-se na forma como as famílias reagem e orientam as suas decisões financeiras face à conjuntura económica. Para outros traduz-se na forma como as famílias gerem o seu orçamento e as opções financeiras que tomam (investimento, poupança, seguros, gastos, etc.). Uma pessoa financeiramente educada implica que pague as contas a tempo, possua um nível razoável de endividamento face ao rendimento mensal, consiga gerir o seu rendimento de modo a ter capacidade financeira para alcançar objetivos através da poupança, investimento e gastos (Hogarth, 2006).

A educação financeira deve ser vista como um suplemento às medidas que possam proporcionar os consumidores a receberem informações claras sobre os produtos financeiros que subscrevem, bem como as suas condições contratuais, salvaguardando-os dos seus

direitos e aconselhamentos (Comissão Europeia, 2007). Por outras palavras, estas devem constituir um complemento dos direitos do consumidor.

A educação financeira é um conceito mais amplo do que literacia financeira. A educação financeira é a capacidade de usar conhecimentos e habilidades para gerir os recursos financeiros de forma eficaz para uma vida de bem-estar financeiro. É uma tentativa deliberada por meio do qual, o conhecimento financeiro, e as competências são adquiridos em vez de conhecimento e habilidades próprias. A educação financeira é comunicada formalmente por prestadores de ensino iniciadas pelo Governos centrais, bancos comerciais, Organizações não-governamentais, etc. A educação financeira é um conceito que promove a Literacia financeira. A Literacia financeira deve ser o produto final da educação financeira. Apesar de algumas diferenças terminológicas muitos estudiosos usam ambos os conceitos alternadamente, na proposição de que uma pessoa financeiramente educada definitivamente será uma pessoa com elevado grau de literacia financeira.

“O programa de educação financeira criado pelo Banco de Portugal (APB 2011, Pág 5), criou um site denominado “Boas Práticas, Boas Contas” (BPBC), que é o primeiro projeto conjunto de Educação Financeira do sector bancário português. Sendo um projeto de cariz pedagógico que assume o compromisso de facultar aos cidadãos, informação útil e acessível sobre os serviços da Banca, através de casos práticos, exemplificativos e realistas, que se assemelham a situações da vida real de muitas famílias e com as quais as pessoas se poderão identificar”.

(citado et al programa de educação financeira do BDP 2011)

Este programa ajudará no envolvimento de pessoas, estimulando assim as atitudes e comportamentos a nível financeiro, levando a tomadas de decisões mais esclarecidas, responsáveis e estáveis, e contribuindo assim para uma melhor compreensão dos produtos bancários e deste modo melhorar também a cultura financeira. O objetivo desse programa passa por “formar e informar, de forma simples e clara, sobre os principais produtos e serviços da banca, procurando promover novos hábitos, mais esclarecidos e sustentáveis, quer no que se refere ao relacionamento com o sector quer de utilização dos serviços bancários”. (citado et al programa de educação financeira do BDP 2011).

Além dos programas de educação financeira que visam desenvolver metodologias de ensino com o objetivo de melhorar a capacidade de fazer escolhas financeiras, existem outros



elementos que influenciam essas mesmas escolhas e que necessitam que sejam tomados em conta (Gnan et al, 2007). Estes elementos descrevem a interação dos consumidores com outros agentes, que por sua vez têm influência direta no comportamento dos consumidores, quando consomem produtos financeiros:

- Ter confiança (é um elemento fundamental a ser instaurado nos consumidores, para que a sua relação com os fornecedores de serviços financeiros seja o mais transparente e mais justa possível);
- Saber onde procurar aconselhamento e orientação para esclarecimento de dúvidas sobre finanças pessoais;
- Ter conhecimento dos direitos dos consumidores;
- Ter capacidade de utilizar o conhecimento adquirido para negociar com os agentes que fornecem serviços financeiros, salvaguardando os seus interesses e necessidades;
- Aceder a serviços e produtos financeiros (garantia dos serviços mínimos bancários para evitar a exclusão financeira).

Por sua vez, em MCEECDYA (2009) conclui-se que, através do uso de conceitos financeiros a contextos reais do consumidor, a educação financeira é capaz de:

- Consolidar e aumentar a literacia financeira, através da sua aplicação à prática;
- Identificar características pessoais que contribuem ou limitam a gestão financeira;
- Aprender a fazer o balanço entre o risco e a recompensa em diversos contextos financeiros, fazendo julgamentos adequados;
- Aprender através dos sucessos e erros a assumir a responsabilidade pelas suas decisões;
- Desenvolver a capacidade de se tornar num “consumidor sustentável” – a internalizar as consequências do seu consumo, face à comunidade e ambiente, e a tomar decisões responsáveis e éticas.
- Preparar para o desenvolvimento dos diversos papéis do indivíduo ao longo da sua vida enquanto familiar, cidadão e trabalhador.

A educação financeira é extremamente importante, visto que, esta ajuda a construir um “sistema financeiro mais sólido e mais útil”, porque é preciso dar a conhecer aos cidadãos

as características, condições e riscos dos produtos financeiros, de modo a reforçar a confiança nos mercados.

“Nos últimos anos, diversos estudos têm revelado níveis de iliteracia significativos. A constatação de que os cidadãos e os consumidores sentem algumas dificuldades em perceber conceitos financeiros básicos e em fazer as escolhas financeiras mais adequadas à sua situação, implica que exista cada vez mais um forte investimento na literacia e educação financeira. Escolhas informadas resultam em boas decisões, por isso haverá sempre a necessidade de ter “clientes bancários mais esclarecidos”, sendo que muitos dos supervisores, como bancos centrais atribuem cada vez mais uma crescente importância à literacia financeira.

“Os cidadãos com maior capacidade de fazer escolhas informadas, tomam decisões financeiras mais adequadas e contribuem para a eficiência do mecanismo de transmissão da política monetária, para a estabilidade financeira, bem como para o crescimento económico.

A Educação financeira é um trabalho que deve ser acompanhado de geração a geração, por esse motivo a literacia financeira deve ser estimulada para que o papel da educação financeira ganhe assim destaque com a crescente complexidade do sistema financeiro.

“Nas últimas décadas, assistiu-se a um significativo alargamento da oferta de produtos financeiros e da complexidade de vários deles. A revolução digital e a inovação tecnológica têm provocado grandes alterações ao nível dos sistemas de pagamentos e nos modelos de negócios e funcionamento dos bancos”, sendo assim importante salientar que as atitudes e os comportamentos dos consumidores têm mudado ao longo do tempo, o que se traduz numa maior exigência para o setor da banca. “É preciso preparar os cidadãos para opções e tomadas de decisões fundamentadas, conscientes e responsáveis no domínio da utilização do dinheiro”, de modo a alargar os conhecimentos dos cidadãos sobre a atividade bancária e o seu funcionamento”.

### **1.1.3 - Capacidades Financeiras**

Capacidade financeira é entendida como um conjunto de conhecimentos, habilidades financeiras e comportamentos entre os indivíduos, com cada parte definida da seguinte forma (PRI, 2005: 4):

- Conhecimento e compreensão financeira: A capacidade de dar sentido e manipular dinheiro nas suas diferentes formas, usos e funções, incluindo a capacidade para lidar com questões financeiras quotidianas e fazer as escolhas mais acertadas de acordo com as necessidades.
- Habilidades financeiras e competência: A capacidade de aplicar conhecimentos e compreender através de uma variedade de contextos, incluindo tanto o previsível como situações inesperadas e também incluindo a capacidade de gerir e resolver quaisquer problemas financeiros ou de oportunidades.
- Responsabilidade financeira: A capacidade de apreciar o impacto mais amplo de decisões financeiras sobre as circunstâncias pessoais, a família, e a comunidade em geral, e para entender os direitos, responsabilidades e fontes de aconselhamento ou orientação. Assim, "um indivíduo financeiramente capaz é aquele que tem as habilidades e a confiança para estar ciente de oportunidades financeiras, saber para onde ir para obter ajuda, de fazer escolhas informadas, e tomar medidas eficazes para melhorar o seu bem-estar financeiro, enquanto um ambiente propício para o desenvolvimento financeiro de capacidades que ira promover a aquisição dessas habilidades "(SEDI e St. Christopher Casa, 2006: 4).

### **1.1.4- Inclusão Financeira**

Sabe-se que, o acesso aos serviços financeiros está relacionado com os conhecimentos que a população tem ou adquire relativamente aos serviços bancários básicos. De acordo com um estudo do Instituto Mundial dos Bancos de Poupança “Access to Finance Resolution” realizado em 2004, o mesmo concluiu que a exclusão financeira nos países em desenvolvimento, deve-se à falta de conhecimentos sobre questões relacionadas com o dinheiro em geral. Neste sentido a educação financeira é vista como uma estratégia para

aumentar a inclusão financeira, uma vez que uma conta bancária permite uma melhor gestão do rendimento e um maior controlo dos gastos. Porque quem não detém qualquer relação com o banco, tende a registar menos níveis de poupança e menos acesso a um crédito bancário.

O objetivo da inclusão financeira, passa por fazer com que a população que não possua qualquer contacto com o universo dos bancos, tenha acesso a uma série de serviços financeiros como: abrir uma conta à ordem, um depósito a prazo, contratação de créditos e subscrição de seguros.

A falta de acesso aos serviços financeiros afeta o crescimento e erradicação da pobreza, pois faz com que as pessoas com baixos recursos tenham mais dificuldade em acumular poupanças e detenham ativos que os protejam contra riscos por investirem em projetos passíveis de gerarem rendimentos (Hanning e Jasen, 2010).

De acordo com (Sarma, 2008), a Inclusão financeira ajuda a promover a democratização do acesso a serviços financeiros por todos os membros da economia. Um sistema de serviços financeiros inclusivo facilita a alocação de recursos produtivos e potencia a redução dos custos de capital. O acesso a serviços financeiros apropriados pode significar a melhoria da gestão diária das finanças pessoais, ao mesmo tempo que contribui para a redução de formas informais e ilegais de acesso a financiamento, cujos juros são na maioria das vezes abusivos. A inclusão financeira torna possível o acesso a serviços financeiros de forma segura e eficiente.

### **1.1.5. - Fatores que influenciam a Literacia Financeira**

É de extrema importância perceber quais e/ou que fatores condicionam e/ou podem condicionar a literacia financeira e se os mesmos são transversais a diversos países ou regiões.

Deste modo, Worthington (2006), num estudo sobre a literacia financeira na Austrália, verificou que ser do sexo feminino, estar desempregado, ser trabalhador rural e ter menos de 10 anos de escolaridade, implica um nível reduzido de literacia financeira. E que nas pessoas com idades entre os 50 e os 60 anos existe uma maior probabilidade de existir um nível superior de literacia financeira, bem como, em empresários e em indivíduos com nível de educação universitária. Anos antes, em 2002, reduzidos níveis de literacia financeira estavam associados, além dos referidos anteriormente, a indivíduos com poucas poupanças

(inferior a 5.000 dólares) e a pessoas solteiras (*Australian Securities and Investments Commission*<sup>7</sup>, 2003).

No que diz respeito aos mercados emergentes, como o da Índia e da Indonésia, os indivíduos que apresentam maior despesa *per capita* e maior capital humano, medido pelo nível de escolaridade ou pela capacidade cognitiva, assim como os empresários não rurais, têm associado nível significativamente superior de literacia financeira. Em famílias rurais ou famílias na qual a mulher assume um papel de líder verifica-se um reduzido nível de literacia financeira (Cole *et al.*, 2009).

Na Rússia, quando em fevereiro de 2010 foi solicitada uma autoavaliação, a 1.600 inquiridos, sobre o seu nível de literacia financeira, 31% consideraram que se enquadram num nível bastante reduzido ou insatisfatório. Em Novembro de 2008, o número para estas classes era de 50%. Contudo, Kuzina (2010) considera que o nível de literacia financeira dos Russos continua reduzido, mas as constantes notícias sobre a crise financeira terão levado os indivíduos e as famílias a terem a percepção (incorrecta) de que o seu nível de literacia financeira teria incrementado. Nesta pesquisa, verificou-se ainda que 27% dos inquiridos não lê antes de assinar ou não entende o texto de um contrato de crédito.

Por sua vez, no Reino Unido, num estudo encomendado pelo *Financial Services Authority* (FSA), foram efectuadas 6 questões relacionadas com a área financeira e monetária e verificaram que o nível de literacia financeira é superior nos homens comparativamente às mulheres e que incrementava à medida que aumentava o rendimento das famílias (Atkinson *et al.*, 2006).

Em Itália, Monticone (2010) verificou que, quanto maior o nível de educação, maior era o nível de literacia financeira. Nesse estudo, que contou com a participação de 3.992 inquiridos, foi ainda verificado que a riqueza financeira tem uma influência positiva ainda que não muito grande no nível de literacia financeira.

Consta-se aqui, que uma das variáveis mais comuns nos estudos efetuados é o género. Em muitos desses estudos verificou-se que existe uma diferença do grau de literacia financeira entre os homens e as mulheres, revelando o género masculino um grau maior. Por sua vez, Fonseca *et al.* (2010) verificaram que a educação, o rendimento e o estado civil atual e passado reduzem em 25% o hiato existente entre género masculino e feminino. Apesar de

não terem encontrado uma ligação forte, em algumas decisões financeiras, assente na especialização por género, verificaram que, nos casais, o processo de decisão relativo ao pagamento de contas, preparação de elementos e documentos para cálculo de impostos, monitorização dos investimentos e realização de planos de poupança a curto e médio-longo prazo, é sensível ao nível de escolaridade relativa entre cada um dos cônjuges. Ou seja, homens e mulheres com idêntico nível de escolaridade em relação aos seus cônjuges aceitam, em média, o mesmo número de responsabilidades financeiras e, quer homens quer mulheres com maior nível de escolaridade, em relação ao seu parceiro, são responsáveis por mais atividades financeiras à medida que o seu nível de escolaridade aumenta.

### **1.1.6. - A Importância da Literacia Financeira**

Nos últimos anos, são vários os países que têm demonstrado cada vez mais preocupações em relação ao nível de literacia financeira dos seus cidadãos. Esta preocupação também foi agravada pela crise financeira, e com o reconhecimento de que a falta de literacia financeira é um dos fatores que contribuí para más decisões financeiras. Sendo assim, a literacia financeira é agora globalmente reconhecida como um importante elemento de estabilidade económica e financeira, e também para o desenvolvimento (INFE, 2009).

A necessidade de literacia financeira tornou-se premente, quer com a desregulamentação dos mercados financeiros, quer com o mais fácil acesso ao crédito, à medida que as instituições financeiras concorrem fortemente por quotas de mercado. Também o rápido crescimento no desenvolvimento de produtos financeiros, e as agressivas campanhas de marketing, tornam necessária a existência de maior responsabilidade relativamente às poupanças (Marcolin e Abraham, 2006).

De acordo com a *Social and Enterprise Development Innovations* (SEDI, 2002:1), a literacia financeira torna-se “crucial, por ser uma forma de medir a compreensão que as pessoas têm dos fatores, que afetam significativamente a qualidade das suas vidas. A literacia financeira inclui capacidades numéricas básicas, de informação e conhecimento requeridos para participar, como consumidor ativo e utilizador de serviços financeiros, programas de auxílio financeiro do governo ou incentivos para a criação de riqueza”.

A literacia financeira é um tema que interessa a todos os intervenientes no sistema: consumidores, operadores, estabelecimentos de ensino e de formação, e, naturalmente, às autoridades de supervisão do setor financeiro. Resta a cada um dos intervenientes desempenhar o seu papel, seja a curto, médio e ou longo prazo de maneira a contribuir para o crescimento da economia, bem como para a estabilidade do sistema financeiro.

A falta de literacia financeira pode resultar em impactos negativos na sociedade, visto que esta contribui para a estabilidade do sistema financeiro. Por esse Lusardi (2006) e Mitchell (2007) afirmam que um baixo nível de Literacia Financeira está associado a um planeamento débil da reforma.

(Houston 2010) por sua vez, defende que a literacia financeira é uma componente importante do capital humano. É preciso reconhecer a importância de os cidadãos tomarem decisões informadas e criteriosas na gestão das suas finanças pessoais. Ao escolherem produtos financeiros adequados ao seu perfil de risco e às suas necessidades financeiras, os clientes bancários afetam os seus recursos de forma mais eficiente e contribuem para a estabilidade do sistema financeiro. (citado em Banco de Portugal 2010)

Já outros autores como Moore (2003) concluem que os consumidores com menores níveis de Literacia Financeira tendem a efetuar más escolhas de produtos de crédito. Stango (2006) e Zinman (2007) observam que baixos níveis de Literacia Financeira se traduzem num maior endividamento, menor acumulação de riqueza e mais erros associados ao crédito, por parte dos consumidores (cf. Lusardi *et al.*, 2006 citados em Banco de Portugal *et al.*, 2011).

Vivemos num mundo de crescente responsabilidade financeira individual, bem como maior complexidade dos mercados financeiros e maior incerteza face ao futuro. Deste modo, a literacia financeira é considerada determinante para um comportamento financeiro responsável por parte dos cidadãos. Com efeito, diversos estudos empíricos evidenciam o facto da insuficiente literacia financeira estar relacionada com decisões financeiras não ótimas.

(De Meza *et al.*, 2008), concluiu que o impacto da literacia financeira sobre os comportamentos dos consumidores financeiros deverá ser positivo, embora limitado pelo efeito de outros fatores de influência no processo de decisão.

Assim, a prestação da informação financeira é muito importante, mas não quer dizer que esta conduza a uma melhor perceção dos clientes bancários, em relação às características, riscos e retorno dos produtos financeiros, e nem estimula a uma mudança de comportamento financeiro. Já a formação financeira é um processo pela qual os consumidores poderão melhorar a sua compreensão relativamente aos produtos financeiros, permitindo usar a informação de forma mais eficiente e valorizar os instrumentos de regulação dos deveres de informação.

A importância cada vez mais crescente da literacia financeira, contribui para uma gestão responsável das finanças pessoais e, consequentemente, para o bem-estar dos cidadãos e a maior estabilidade macroeconómica e financeira.



“Cidadãos mais sensibilizados para a importância da poupança e com um maior conhecimento sobre as suas possíveis aplicações são suscetíveis de adquirir melhores hábitos de poupança. Por outro lado, a aptidão para identificar necessidades financeiras e para seleccionar produtos de crédito mais adaptados a essas necessidades poderá evitar situações de endividamento excessivo e o inerente risco de incumprimento”. (citado em relatório de supervisão comportamental 2010).

A *Australian Securities & Investments Commission* (ASIC) (2003), considera que, consumidores financeiramente iletrados podem:

- Não conseguir elaborar o orçamento familiar adequado às suas despesas;
- Ser incapazes de identificar os produtos ou serviços financeiros que atendam às suas necessidades;
- Ser inseguros sobre como obter e avaliar aconselhamento financeiro independente;
- Ter uma maior probabilidade de serem vítimas de burlas e práticas abusivas.

Contudo, além da crescente complexidade dos produtos financeiros, as necessidades individuais também foram adquirindo maior grau de complexidade. As mudanças frequentes no emprego, ou os crescentes casos de divórcio, por exemplo, conduzem a alterações no modo de vida, pelo que será fundamental que os indivíduos e as famílias percebam o alcance dessas alterações, bem como o impacto e o eventual ajuste nas finanças pessoais que terão de realizar (Habschick *et al.*, 2007). Acrescente-se que Brown e Taylor (2005) concluíram que os mais jovens e os que têm menor riqueza têm maior propensão a ser mais vulneráveis a alterações adversas nas suas situações financeiras.

A Literacia Financeira a par da maior protecção de consumidores promove a eficiência, transparência e concorrência dos mercados financeiros (Rutledge, 2010).

Figura 1: Relação entre literatura financeira e eficiência dos mercados



Fonte: Leitão e Narciso (2010).

É importante aqui realçar que, os consumidores financeiramente letrados incentivam a concorrência entre instituições de crédito, o que por sua vez implica uma maior inovação, conduzindo, deste modo, a um crescimento económico (OECD, 2005).

Habschick *et al.*, 2007, considera que, indivíduos financeiramente iletrados a par da complexidade crescente dos produtos financeiros podem levar à má alocação da riqueza e da poupança, podendo conduzir ao declínio social e ao aumento das despesas públicas, nomeadamente custos com subsídios de desemprego e custos com a saúde.

Portanto, a literacia financeira é extremamente importante, pois pode condicionar ou repercutir-se num conjunto variado de decisões e comportamentos financeiros, que incluem o endividamento, o planeamento para a idade da reforma, a acumulação de riqueza, a participação no mercado de capitais, a diversificação de portfólios, entre outros. Esta ajuda ainda a prevenir burlas e práticas abusivas, sendo uma forma de protecção dos consumidores. E consumidores financeiramente letrados, podem tomar decisões financeiras informadas, evitando encargos excessivos, ou reduzidas remunerações, conferindo-lhes, de certa forma, algum poder negocial, promovendo ainda a competitividade no mercado.

## **1.2- A CONSTITUIÇÃO DO SETOR BANCÁRIO ANGOLANO**

Até à independência, em 1975, para além do Banco de Angola, que era o banco emissor e comercial, operavam em território nacional cinco bancos comerciais, nomeadamente o Banco Comercial de Angola (BCA), Banco de Crédito Comercial e Industrial (BCCI), Banco Totta Standard de Angola (BTSA), Banco Pinto & Sotto Mayor (BPSM) e o Banco Inter Unido (BIU), bem como quatro instituições de crédito, concretamente, o Instituto de Crédito de Angola (ICRA), Banco de Fomento Nacional (BFN), Caixa de Crédito Agropecuário (CCAP) e o Montepio de Angola.

Adotou-se nos primeiros anos de independência o modelo de dirigismo económico centrado no Estado, em que a atividade bancária e seguradora eram monopólios do Estado. Desse modo, em 1976, um ano após a independência nacional, foram criados o Banco Nacional de Angola, através da Lei nº 69/76 de 5 de novembro, e o Banco Popular de Angola, através da Lei nº 70/76 de 5 de novembro, canalizando os ativos e passivos oriundos do Banco de Angola e do Banco Comercial de Angola, que foram nacionalizados. Com a Lei nº 4/78 de 25 de fevereiro, a atividade bancária passou a ser exclusivamente exercida pelos bancos do Estado, pelo que se encerraram todos os bancos comerciais privados em funcionamento, e as suas instalações foram utilizadas para a extensão da rede de balcões do BNA.

Prevalecia então o sistema de mono banco, em que o Banco Nacional de Angola desempenhava as funções de banco central, banco comercial, banco emissor e caixa de tesouro, sendo um organismo da Administração Central do Estado, pela Lei nº 3/83 de 23 de maio, e o Banco Popular de Angola era uma simples caixa de captação de poupanças particular, sem exercer atividade de intermediação financeira, estando assim vedada de capacidade creditícia.

Com o desmoronar do bloco socialista em 1988 e a consequente rutura do modelo de economia planificada e dirigida pelo Estado, no âmbito de período de transição entre 1987 e 1992 para a implantação da II República, Angola deu início a uma reforma do sector financeiro para a mobilização dos recursos e estabilização macroeconómica, lançando o Programa de Saneamento Económico e Financeiro (SEF), em 1988, que, de entre várias

ações, objetivava a adoção do modelo de economia de mercado e de maior abertura à iniciativa privada.

Nesta senda, foram feitas as primeiras negociações para integração em instituições e organismos financeiros internacionais. Em 1987, teve lugar o primeiro reescalonamento da dívida externa de Angola no Clube de Paris e em 1989, Angola aderiu ao Fundo Monetário Internacional (FMI) e ao Banco Internacional de Reconstrução e Desenvolvimento (BIRD).

Em 1991, com as Leis nº 4/91 (Lei Orgânica do Banco Nacional de Angola) e nº 5/91 (Lei das Instituições Financeiras) ambas de 20 de abril, o quadro jurídico e económico da atividade bancária foi alterado, com a adoção de um sistema bancário de dois níveis, sendo o primeiro nível ocupado pelo BNA, assumindo funções de banco central, banco emissor, órgão licenciador e supervisor do sistema financeiro, e o segundo nível ocupado pelos bancos comerciais e de investimento. Ao abrigo deste quadro jurídico, o BNA deu início à cessação das atividades de banca comercial nesta altura.

Este momento marcou a abertura da atividade bancária, que experimentou uma explosão a partir de 1991, antevendo-se as mudanças radicais no modelo de desenvolvimento económico que seria adotado pelo país em 1992, através da implantação da II República:

- O Banco Popular de Angola passou a exercer funções de um banco universal, mudando a sua designação para Banco de Poupança e Crédito (BPC), através do Decreto-Lei nº 47/91, de 16 de agosto;
- Constituição de novos bancos públicos, o Banco de Comércio e Indústria (BCI), pelo Decreto nº 8-A/91 de 11 de março e a Caixa de Crédito Agropecuário (CCAP), criada em 16 de Março de 1991 e extinta em 26 de Maio de 2000 por graves problemas de solvabilidade;
- Com a autorização do BNA, entraram em funcionamento sucursais de bancos portugueses, nomeadamente, o Banco Totta & Açores (BTA) em Abril de 1993, o Banco de Fomento Exterior (BFE) em Julho de 1993, e o Banco Português do Atlântico (BPA) em Maio de 1994. Estes foram os primeiros bancos privados a operar em Angola, agindo essencialmente em operações cambiais no mercado secundário e no financiamento de algumas operações de investimento de médio e longos prazos, disponibilizando apoio técnico e financeiro ao investimento direto

em Angola, em particular ao investimento de empresas portuguesas para fomentar o comércio entre Portugal e Angola. São hoje instituições financeiras de direito angolano com as seguintes designações: Banco Caixa Geral e Totta de Angola (BCGTA), Banco Fomento de Angola (BFA) e Banco Millennium Angola (BMA), respetivamente.

Em 1996 a rede da CCAP foi alargada substancialmente com a transferência pelo BNA da sua extensa rede comercial para esta instituição.

Em 1997, no âmbito da reestruturação do sistema bancário, foram aprovadas pela Assembleia Nacional a Lei nº 5/97 de 11 de julho (Lei Cambial) e a Lei nº 6/97, de 11 de julho (Lei Orgânica do Banco Nacional de Angola), que revogou a Lei nº 4/91.

Em 1999, entrou em vigor a nova Lei das Instituições Financeiras, Lei nº 1/99, de 23 de abril (revoga a Lei nº 5/97), que passou a regular a atividade das instituições financeiras e atribuiu maiores poderes ao Banco Central. Também foi publicado o primeiro pacote de medidas cambiais e prudenciais, que deu início ao processo de liberalização cambial, entre outras medidas. Nesse mesmo ano, a Caixa Agropecuária foi extinta e liquidada, sob a supervisão do BNA.

Após a emissão do Aviso nº1/00 de 8 de fevereiro sobre a institucionalização do projeto do Sistema de Pagamentos Nacional de Angola (SPA), a implementação deste sistema iniciou em 2001, com a criação da Empresa Interbancária de Serviços (EMIS) constituída para prestar serviços eletrónicos de compensação das transações processadas na rede de pagamentos eletrónicos nacional, a rede Multicaixa. A EMIS é uma empresa cujos acionistas são o BNA e os bancos comerciais, sendo a entidade operacional central do sistema interbancário automático de pagamentos. Em 2002 foram instalados os primeiros Caixas Automáticas (CA) da rede Multicaixa, permitindo aos seus utilizadores realizar levantamentos, requisitar livros de cheques e efetuar consulta de saldos e de movimentos de conta.

Sendo 2003 o segundo ano vivido em paz, o Governo, numa tentativa de incentivar a recuperação do sector não petrolífero da economia, priorizou as questões de estabilização macroeconómica e reabilitação das infraestruturas básicas. Nesta senda, o BNA, como banco central, juntamente com o Ministério das Finanças, adotou uma política restritiva com vista a

contenção da deterioração do quadro macroeconómico, refletida no segundo pacote de medidas prudenciais aprovado em fevereiro desse ano, com reforço dos instrumentos de esterilização ex-ante e outros mecanismos de controlo de liquidez e no estímulo dos mercados monetário e cambial. Há que salientar, a aprovação da Lei nº 1/04 de 13 de fevereiro (Lei das Sociedades Comerciais) em 2004, para além da emissão de normas emanadas do Banco Central, para reforçar a liberalização cambial introduzida em 1999, assegurar a estabilidade do mercado cambial e uma maior acumulação de reservas externas.

### 1.2.1 - O atual Setor Bancário Angolano

O atual setor bancário angolano é caracterizado por vinte e nove bancos autorizados a exercerem as suas atividades em território nacional, de acordo com a seguinte lista do quadro:

Quadro 1- Setor bancário Angolano

|    | <b>NOME</b>                                 | <b>SIGLA</b> | <b>N.º DE REGISTO</b> |
|----|---------------------------------------------|--------------|-----------------------|
| 1  | Banco Angolano de Investimentos, S.A.       | BAI          | 0040                  |
| 2  | Banco Yetu, S.A.*                           | YETU         | 0066                  |
| 3  | Banco Angolano de Negócios e Comércio, S.A. | BANC         | 0053                  |
| 4  | Banco BAI Micro Finanças, S.A.              | BMF          | 0048                  |
| 5  | Banco BIC, S.A.                             | BIC          | 0051                  |
| 6  | Banco Caixa Geral Totta de Angola, S.A.     | BCGTA        | 004                   |
| 7  | Banco Comercial Angolano, S.A.              | BCA          | 0043                  |
| 8  | Banco Comercial do Huambo, S.A.             | BCH          | 0059                  |
| 9  | Banco de Comércio e Indústria, S.A.         | BCI          | 005                   |
| 10 | Banco de Desenvolvimento de Angola, S.A.    | BDA          | 0054                  |
| 11 | Banco de Fomento Angola, S.A.               | BFA          | 006                   |
| 12 | Banco de Investimento Rural, S.A.           | BIR          | 0067                  |
| 13 | Banco de Negócios Internacional, S.A.       | BNI          | 0052                  |
| 14 | Banco de Poupança e Crédito, S.A.           | BPC          | 0010                  |
| 15 | Banco Económico, S.A. **                    | BE           | 0045                  |
| 16 | Banco Keve, S.A.                            | KEVE         | 0047                  |
| 17 | Banco Kwanza Investimento, S.A.             | BKI          | 0057                  |
| 18 | Banco Millennium Angola, S.A.               | BMA          | 0034                  |
| 19 | Banco Prestígio, S.A.                       | PRG          | 0064                  |
| 20 | Banco Privado Atlântico, S.A.               | BPA          | 0055                  |
| 21 | Banco Pungo Andongo, S.A.*                  | BPAN         | 0065                  |
| 22 | Banco Sol, S.A.                             | BSOL         | 0044                  |
| 23 | Banco Valor, S.A.                           | BVB          | 0062                  |
| 24 | Banco VTB África, S.A.                      | VTB          | 0056                  |
| 25 | Ecobank de Angola, S.A.*                    | ECO          | 0068                  |
| 26 | Finibanco Angola, S.A.                      | FNB          | 0058                  |
| 27 | Standard Bank de Angola, S.A.               | SBA          | 0060                  |
| 28 | Standard Chartered Bank de Angola, S.A.     | SCBA         | 0063                  |
| 29 | Credisul – Banco de Crédito do Sul, S.A.**  | BCS          | 0070                  |

**Fonte:** <http://www.bna.ao/uploads/%7Bd298c7a5-bf77-4b7d-9847-b3ff5ddaf80c%7D.pdf>

\* Bancos que ainda não iniciaram a sua atividade

\* Bancos cujo seu processo de registo se encontra em curso.

Desde o último trimestre de 2013, o BNA (Banco Nacional de Angola) autorizou seis novos bancos a iniciar a sua atividade no mercado nacional, nomeadamente, o Banco Pungo Andongo (BPAN), Banco de Investimento Rural (BIR), Standard Chartered Bank de Angola (SCBA), Banco Prestígio (BPR) e o Banco de Poupança e Promoção Habitacional (BPPH).

No último trimestre de 2014, o Banco de Poupança e Promoção Habitacional (BPPH) foi extinto, no seguimento da entrada do seu acionista maioritário no capital do Banco Económico (antigo Banco Espírito Santo Angola).

Por outro lado, os bancos angolanos têm aumentado esforços para a sua internacionalização. É de salientar que a proximidade geográfica, económica e cultural tem bastante peso na escolha dos destinos de internacionalização por parte das instituições bancárias. Pela informação disponível, obteve-se assim instituições associadas em expansão internacional, através de filiais, sucursais, escritórios de representação ou participações, em especial nos mercados vizinhos e noutros países de língua oficial portuguesa, nomeadamente Portugal, Cabo Verde, São Tomé e Príncipe, Brasil, Namíbia e África do Sul.

A economia de Angola de maneira geral apresenta desde 2004 um desenvolvimento evidente em vários sectores como a produção, bens e serviços, com realce para o setor petrolífero que é atualmente a mais impulsionadora força para o fomento da economia do país.

É de destacar também que o setor não petrolífero tem igualmente crescido de maneira gradual, mais especificamente falando, o sector financeiro prospera visivelmente no volume de depósitos, créditos concedidos, produtos oferecidos, inovações, e mesmo as instituições têm visto um aumento considerável do capital ativo. Isso dá prova irrecusável da importância do setor financeiro no crescimento do país, mais especificamente na vertente económica.

Segundo fontes do FMI, após a crise económica mundial mais recente, a economia mundial dilatou mais de 5%, e entre estas estatísticas de aumento consta a economia de Angola, que cresceu em média 7,3%, e é singularmente notável que a economia de grandes países como os Estados Unidos da América, tiveram um crescimento não superior aos 4%.

Este crescimento tem contrapartidas positivas, a começar no interesse de investidores internacionais no mercado angolano, e tal interesse crescerá ainda mais se estes notarem



solidez e perspicuidade no mercado Angolano. Entre outras aberturas, verifica-se ainda a igual possibilidade e facilitação que os investidores angolanos terão no mercado internacional.

Tendo em conta as instituições financeiras, nomeadamente as do setor bancário, nos últimos anos o setor cresceu em dimensão, e em rentabilidade, marcados pelo aumento de ativos, balcões e postos de trabalho, e também aumento do Produto Bancário e Resultado Líquido respetivamente.

Em Angola desde 2010 até agora foram registadas e/ou aceites pelo Banco Central – BNA, mais de 20 instituições financeiras novas, que garantiram não só a diversificação da oferta mas também maior competitividade no setor e consequentemente a melhoria dos serviços prestados, e alargamento da rede física de balcões.

Segundo o relatório da empresa Deloitte & Touche – Auditores, Lda, vários estudos avançam previsões de um grande crescimento da Banca Angolana para os próximos 10 anos, sendo de esperar que o volume total de ativos no sistema venha a aumentar exponencialmente. Conclui-se assim que o balanço geral sobre o setor bancário angolano é crescente e positivo.

De acordo com a lista de 2015, elaborada pela revista *African Business*, nove (9) bancos angolanos fizeram parte da lista dos 100 maiores bancos de África por capitais próprios.

O primeiro dos 12 bancos de países de língua portuguesa a surgir na lista é o Banco Económico de Angola, antigo Banco Espírito Santo Angola, no 16º lugar com um capital de 1583 milhões de dólares, tendo ganho 12 posições relativamente à lista divulgada em 2014. Na 25ª posição (29ª em 2014) aparece o Banco Angolano de Investimento, com 980 milhões de dólares, em 29º (32º em 2014), o Banco de Poupança e Crédito com 880 milhões, em 34º (42º em 2014), o Banco de Fomento Angola, com 707 milhões de dólares e na 37ª posição (41ª em 2014) encontra-se o Banco BIC, com 686 milhões de dólares. O Banco de Desenvolvimento de Angola, na 65ª posição com capitais de 318 milhões de dólares, o Banco de Negócios Internacional, também de Angola, na 94ª posição e 188 milhões de dólares. De salientar que exceto os bancos que este ano surgem pela primeira vez na lista organizada pela *African Business*, todos os outros dos países de língua portuguesa subiram na tabela, sendo os casos mais salientes os do Banco Económico de Angola, que subiu 12 lugares e do Banco Privado Atlântico de Angola que ganhou 20 lugares.

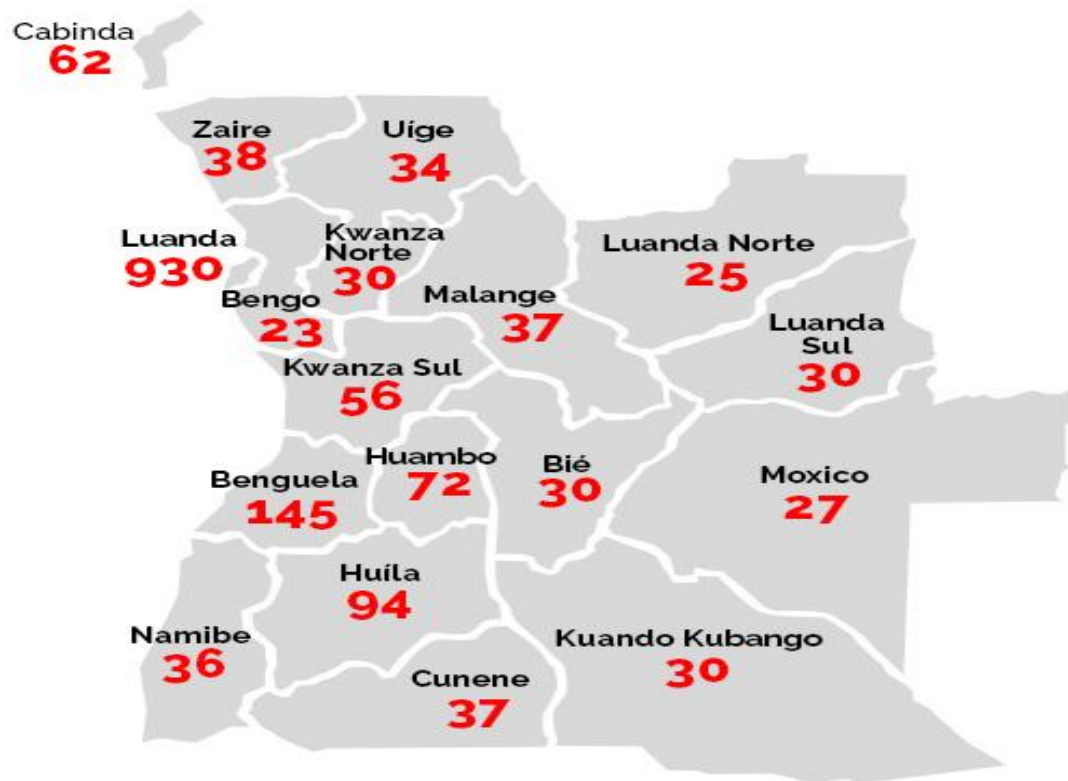
O Banco Millennium Angola fundiu-se recentemente com o Banco Privado Atlântico, pelo que o banco resultante irá subir de forma significativa na lista de 2016.

É visível um forte crescimento dos índices de bancarização, quer em consequência das políticas dirigidas à inclusão financeira que estão em curso, quer através da expansão dos serviços bancários, sendo esta uma prioridade na maioria dos planos de negócios dos players do mercado bancário. A cobertura dos serviços bancários está a expandir-se por toda a extensão do território nacional, evidenciada (i) pelo aumento da rede bancária; (ii) pela redução dos municípios sem acesso a serviços bancários; (iii) pela redução da distância entre as agências e (iv) pela redução do número de clientes que cada agência serve. O maior investimento em canais que permitem a realização de operações bancárias sem a necessidade de se deslocar para uma agência física, como os terminais de pagamento eletrónicos, os serviços de homebanking, através da internet, por chamada telefónica ou por mensagens SMS, tem tido um impacto substancial na maior disponibilidade dos serviços bancários.

Prevê-se que a banca irá continuar a corresponder às expectativas de crescimento através da contínua inovação e diversificação do setor financeiro e bancário, com melhoria dos níveis de eficiência, maior capacitação técnico-profissional dos seus recursos humanos, implementação de novas tecnologias e especialização de instrumentos de financiamento e serviços de maior complexidade para satisfazer às exigências dos seus clientes.

### 1.2.2- Distribuição da Rede Bancária Angolana

Figura 2: Distribuição da rede bancária por províncias



Total de Bancos 1736

Fonte: bna.ao

O conceito de bancarização relaciona o acesso dos agentes económicos aos serviços financeiros adequados às suas necessidades. Uma maior taxa de bancarização promove a redução da pobreza e melhoria da qualidade de vida da população, além de potenciar maiores níveis de captação da poupança e sua canalização para os intermediários financeiros. Por esse motivo, a maior cobertura territorial pela rede de serviços e produtos bancários tem sido uma das principais prioridades das autoridades angolanas, da sociedade em geral, e das instituições financeiras em particular. O mapa acima representa a distribuição da rede bancária angolana por província, e o sistema bancário angolano conta assim com 1.736 balcões, no entanto, mais de metade estão concentrados na província de Luanda. E é de salientar que a maioria das agências no país se localiza na província de Luanda, com 53,57% do total de agências, seguidas pelas províncias de Benguela (8,35%), a Huíla (5,41%) e o Huambo (4,14%).

Por outro lado, as províncias com menos agências são o Bengo com 23 balcões, o Moxico com 27 balcões, a Lunda Sul e a Lunda Norte, com 30 e 25 balcões respetivamente. As empresas nos diferentes ramos de atividade no território nacional estão concentradas nas províncias do litoral e do centro, nomeadamente Luanda (64,0%), Benguela (6,8%), Kwanza Sul (3,8%), Huíla (3,9%), Cabinda (3,0%) e Huambo (2,6%). Analisando estes dados em conjunto com o rácio número de habitantes na província sobre número total de habitantes e o indicador de densidade populacional, pode-se concluir que a convergência de agências nas zonas do litoral e do centro coincide com as áreas com maior concentração de habitantes e de empresas.

A expansão da rede bancária irá continuar a contribuir para a promoção da maior inclusão social e financeira, e também para a formalização das transações financeiras, além de criar oportunidades para o estímulo da economia local (através da criação de novas fontes de receita e do aumento do volume de negócios) e criação de novos postos de trabalho.

### **1.2.3- Taxa de Bancarização**

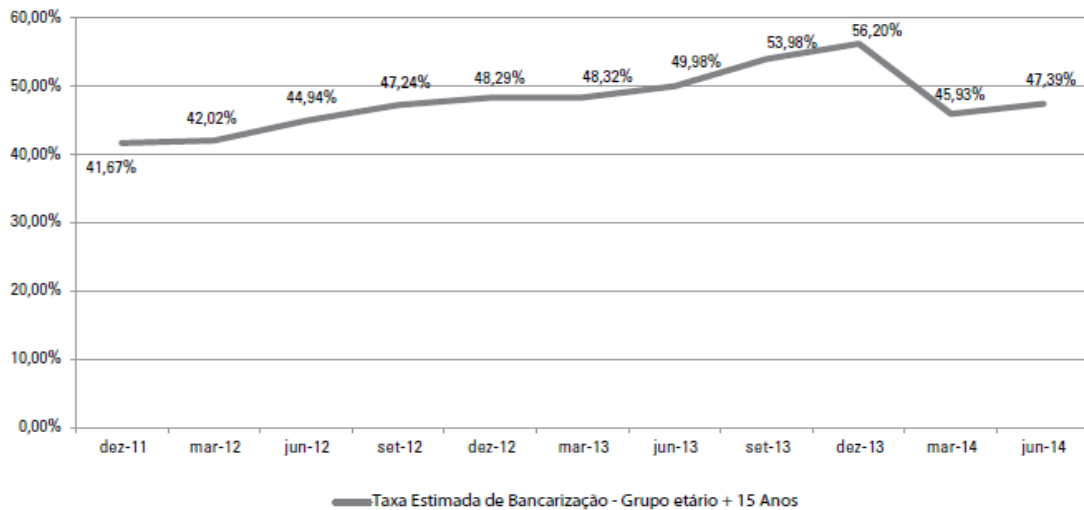
Os resultados preliminares do censo populacional de 2014 demonstraram que existem em Angola 24,38 milhões de habitantes, sendo que os dados da população por grupo etário e outras informações pertinentes ainda não foram divulgados pelo Instituto Nacional de Estatística – INE.

O critério adotado para o cálculo da taxa de bancarização incluiu variáveis relacionadas aos Depósitos à Ordem titulados por Particulares Residentes Cambiais em Moeda Nacional sobre a população adulta angolana. Nesta conformidade, houve da parte dos serviços a necessidade de se proceder ao acerto das estimativas da taxa de bancarização, por enquanto o dado utilizado referente à população adulta consubstanciava-se na projeção desenvolvida pelo INE, no que diz respeito aos períodos de 2009 a 2015.

Em função dos dados preliminares do censo populacional realizado em maio de 2014 registou-se um crescimento populacional de 19,81 milhões para 24,38 milhões projetados pelo INE até finais de 2014, tendo-se verificado um incremento percentual na ordem dos 23,05%. Deste modo, derivado da não publicação de dados sobre a população adulta superior a 15 anos, projetou-se pelo mesmo nível de crescimento, tendo a população adulta passado de 10,47 milhões para 12,88 milhões de habitantes em finais de 2014, tendo desta forma

originado uma redução da taxa de bancarização para o período de referência em 47,39%, superando em 1.46p.p a taxa calculada no período anterior.

Quadro 2: Evolução da Taxa Estimada de Bancarização



Fonte: bna.ao

Os desafios do crescimento económico estão associados à diversificação da economia e aceleração do processo de inclusão económica/financeira. Sendo assim, os programas de Educação Financeira garantem o acesso de um maior número de angolanos ao sistema financeiro, através da promoção dos seus níveis de conhecimento sobre o setor bancário e dos vários produtos e soluções oferecidos pelas instituições financeiras.

Nesta conformidade, o Banco Nacional de Angola assumiu a coordenação dos Programas de Educação Financeira (PEF) com o envolvimento de mais de 50% dos bancos comerciais do sistema financeiro nacional, cuja adesão ao programa tem crescido paulatinamente, contribuindo deste modo para a promoção de uma cultura financeira conducente a um relacionamento mais transparente entre as instituições financeiras e a população em geral.

### 1.2.4- Literacia e Educação Financeira em Angola

O Banco Nacional de Angola - BNA tem coordenado e desenvolvido desde 2009 o Programa de Educação Financeira para a transmissão de conhecimentos sobre o setor financeiro formando novas atitudes e comportamentos, conducentes a elevação do nível de bancarização da população angolana, na sequência, os grandes focos de atuação do BNA têm incidido sobre (i) população bancarizada, por intermédio da disseminação de conhecimentos (workshops, cartilhas informativas), e (ii) população não bancarizada, por intermédio de ações de sensibilização e criação de canais de acesso ao sistema bancário (Produtos Bankita).

De 2009 a 2014 foram desenvolvidas três etapas fundamentais do Programa de Educação Financeira:

- 1.ª Etapa** – Atividades estruturantes (2009 – 2011);
- 2.ª Etapa** – Ações de sensibilização (2011 – 2012);
- 3.ª Etapa** – Dinamização do Programa de Educação Financeira (2013 -2014).

A implementação do Programa de Educação Financeira em Angola foi precedida de um conjunto de atividades estruturantes com vista à criação de condições propícias para um ambiente inclusivo e favorável ao acesso a serviços e produtos financeiros adequados às necessidades da população.

As atividades estruturantes do programa envolveram um conjunto de entidades públicas e privadas, designadamente a USAID no âmbito do Programa do Setor Financeiro, bancos comerciais, organizações não-governamentais (ONG's) e o Instituto de Defesa do Consumidor (INADEC), cujos papéis e contribuições revelaram-se essenciais para a definição das atividades, métodos de atuação, conteúdos e canais de informação a envolver.

A segunda etapa compreendeu três fases, nomeadamente a do piloto no município do Cazenga, em Luanda, a de expansão para os restantes municípios da Província de Luanda e a de expansão nacional.

A primeira fase teve o seu início em 09 de julho de 2011, com duração de três meses, compreendeu a elaboração de testes e metodologias para a identificação de eventuais ajustamentos antes da expansão do programa a nível nacional. A segunda e terceira fases tiveram arranque em 24 de abril de 2012, dedicadas à expansão da campanha em Luanda e nas restantes províncias, com a participação das Delegações Regionais do BNA como centros

estratégicos para a identificação de parceiros, coordenação de atividades e distribuição de folhetos nas províncias sob sua jurisdição.

O Público-alvo nesta etapa foi a população pertencente ao segmento de baixa renda, sem acesso a serviços financeiros formais.

Esta etapa compreendeu a disseminação de conteúdos sobre os produtos e serviços financeiros, destacando-se a abertura de conta, sua importância, a utilização dos meios de pagamentos eletrónicos e a importância da poupança. Os conteúdos foram disseminados por meio de folhetos escritos, spots de tv e rádio, placards publicitários, outdoors, bem como de sensibilização personalizada em locais de grande afluência populacional.

A consolidação das atividades no âmbito do Programa de Educação Financeira a nível da estrutura organizacional interna do BNA, determinou o desenvolvimento da terceira etapa decorrente da aprovação da nova abordagem interventiva para o Programa de Educação Financeira que incidiu essencialmente sobre a vertente da formação financeira, consubstanciada na construção de conhecimentos associados ao sistema financeiro e suas funcionalidades atendendo as necessidades específicas dos diversos segmentos da população.

Assim, o método de atuação principal foi a transmissão, em linguagem simples e acessível, de conhecimentos sobre o sistema financeiro, principais produtos e serviços comercializados, bem como informação sobre a Nova Família do Kwanza por intermédio de palestras dirigidas essencialmente aos jovens estudantes em instituições de ensino médio e universitário.

Em Luanda, as atividades tiveram início em 16 de julho de 2013, onde foram realizadas diversas palestras, com os seguintes temas (i) abertura de contas, (iii) contas simplificadas, (iv) produtos bancários, (v) importância da poupança, (vi) direitos e deveres dos consumidores e (vii) características, justificação e elementos de segurança presentes nas notas da Nova Família do Kwanza.

Foram igualmente realizadas campanhas de sensibilização e palestras nas Delegações Regionais e nas províncias sob sua alçada no âmbito do acompanhamento da fase de dinamização do Programa de Educação Financeira, nas quais participaram ativamente os bancos comerciais aderentes, nomeadamente o BPC, BFA, BNI, BKEVE, BCI e o BMF, que reuniram condições físicas e humanas para abertura de contas no local.

Relativamente aos trabalhos desenvolvidos no âmbito da Campanha dinamização de Educação Financeira, registou-se um total de 74 palestras a nível nacional e 43 campanhas de sensibilização.

Importa ainda destacar a realização do 1.º, 2.º e 3.º fóruns de Inclusão Financeira em alusão ao dia mundial da poupança, dedicados aos temas da Poupança e da Inclusão Financeira da Mulher Angolana.

A execução da campanha de Educação financeira tem revelado resultados positivos, na medida em que têm garantido acesso ao sistema financeiro a um maior número de angolanos. Com a nova abordagem interventiva do Banco Nacional De Angola - BNA, denominada “Dinamização da Campanha de Educação Financeira, pretendeu-se fomentar a expansão e a melhoria dos serviços financeiros a população, para que estas tenham acesso mais imediato e dinâmico a serviços e produtos adequados as suas necessidades.

Deste modo, o Banco Nacional de Angola considera que:

- **A Informação Financeira** é muito importante, mas:

- Não conduz necessariamente a uma melhor perceção das características, riscos e retorno dos produtos financeiros

- Não estimula uma mudança de comportamento financeiro

- **A Formação financeira:**

- É um processo pelo qual os consumidores melhoram a sua compreensão dos produtos e serviços financeiros

- É um complemento às medidas de proteção do consumidor

- Valoriza os instrumentos de regulação da transparência e dos deveres gerais de informação das instituições financeiras

- **A Educação financeira:**

- Corresponde ao nível de conhecimentos e comportamentos financeiros adquiridos através da formação financeira

- Permite usar a informação financeira de forma mais eficiente e de modo mais adequado.

A Constituição do portal do consumidor de produtos e serviços financeiros que tem como objetivo formar e informar o público consumidor de produtos e serviços financeiros, tem



como sistema operacional a gestão de reclamações; gestão das condições pré-contratuais e contratuais através da geração de indicadores e arquivo dos documentos. Sendo que o Sistema de Gestão de Reclamações focaliza-se:

- No registo e constituição dos processos de reclamação que permite endereçar de uma forma simples e eficaz, um conjunto alargado de funcionalidades: Entrega de reclamações pelos consumidores; Abertura e classificação do processo; Gestão do processo; Produção de indicadores.

Além do Banco Nacional de Angola, também outros bancos têm contribuído para o aumento dos níveis de literacia e educação financeira em Angola, como é o caso do Banco Privado Atlântico que lançou um programa denominado “Guia de Literacia Financeira” sob o lema “Planeie a sua vida, antes que a vida planeie por si” que tem como intuito promover a literacia financeira em Angola, e contribuir para o desenvolvimento da economia e do sistema financeiro, com o qual pretende contribuir para a divulgação das características dos principais produtos e serviços bancários, e contribuir para a generalização do conhecimento relativo ao Sistema Financeiro, o seu papel, as suas características e os instrumentos que disponibiliza.

Com este Guia de Literacia Financeira, o Banco Privado Atlântico tem por objetivo a melhoria dos conhecimentos, atitudes e comportamentos financeiros dos seus clientes e população em geral, com a prestação de informação sobre conceitos financeiros básicos que permitam um maior esclarecimento e uma escolha mais adequada de produtos financeiros, a sensibilização para a necessidade de realização de um planeamento do orçamento familiar, o desenvolvimento de hábitos de poupança e responsabilidades individuais na poupança para a reforma e saúde, a promoção de hábitos de recurso responsável ao crédito e prevenção do risco sobre o endividamento, para além do alerta para situações de fraudes ou práticas potencialmente lesivas.

Assim, continuará a implementar uma abordagem bancária cada vez mais orientada para o cliente, sempre com o objetivo da materialização das boas práticas bancárias. Neste sentido, a aposta na disponibilização de informação aos seus clientes e à população em geral, aumentará os seus níveis de literacia financeira e auxiliará na gestão do património e nas decisões de poupança e investimento.

O contexto económico-financeiro nacional e internacional, inspirou o BNA em parceria com o Ministério da Educação a inserir, de forma transversal, a matéria de literacia financeira nos I e II ciclos do ensino secundário (da 7ª a 12ª classes) nas disciplinas de matemática, língua portuguesa, inglês, francês e história. Este projeto de Literacia Financeira irá abranger todos os alunos do ensino básico e secundário de norte a sul do País. Esta medida visa promover a inclusão financeira e social, e cultivar nas pessoas uma gestão financeira racional e equilibrada, por se tratar de um fator importante para a qualidade de vida das populações. Pretende-se assim aumentar o nível de educação financeira, para isso, nada melhor que começar nas gerações mais novas.

Com este projeto, é expectável à criação de bons hábitos de gestão, permitindo que os estudantes comecem, desde muito cedo, a tomar decisões conscientes quanto ao consumo e uma relação equilibrada com o dinheiro. Com educação financeira as pessoas tendem a ser mais equilibradas nas receitas e despesas, as contas são planeadas, faz-se poupança e por conseguinte, têm melhor qualidade de vida, contrariamente a quem não tem educação financeira.

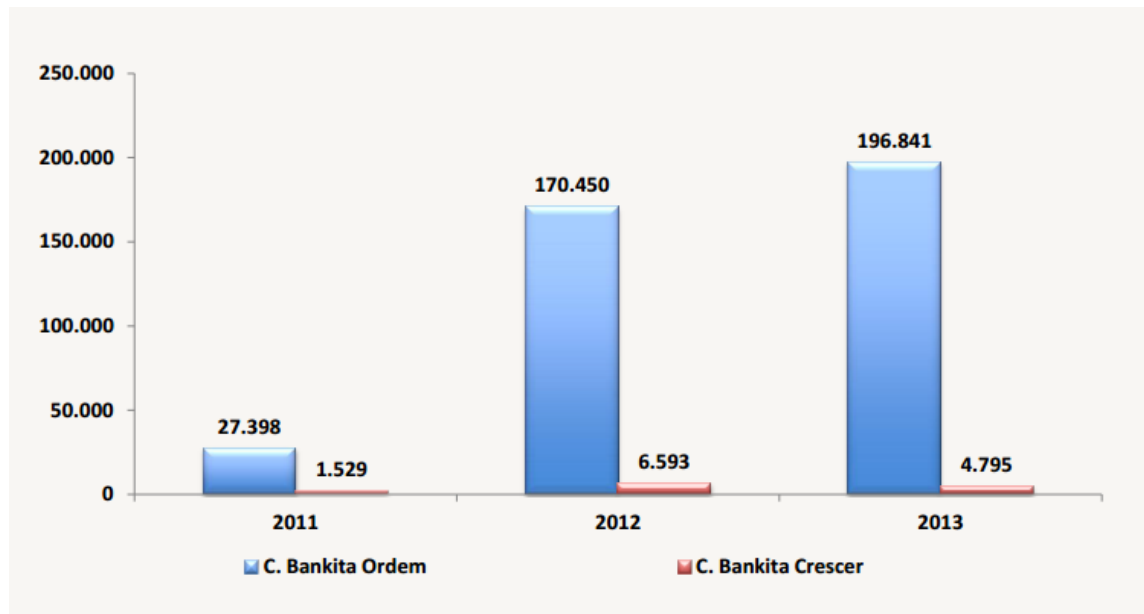
A globalização económica, a sofisticação do sistema financeiro e a complexidade dos serviços e produtos provocam muitos gastos aos clientes, facto que exige das pessoas um maior domínio do consumo supérfluo, através de informações e formações, como o projeto de literacia financeira. “Uma vez educados, os clientes jamais serão enganados e muito menos forçados a consumirem acima das suas reais possibilidades”. Deste modo, o programa de literacia financeira ajudará a evitar que as pessoas contraíam dívidas desnecessárias, e também ajudará na melhoria da gestão dos orçamentos familiares, entre outros ganhos.

A poupança é um instrumento de extrema importância para as famílias, pois atenua o nível de dispêndio de valores sem prévia planificação. Ao optarem pela poupança, a redução do consumo da população é imediata, resultando assim num rendimento futuro garantido e assegurado pelo banco. A cultura de poupança já tem uma onda de crescimento em Angola, pois é incentivada pelo estímulo e pela atratividade dos produtos bancários. No entanto, há uma grande necessidade de informação sobre todas as vantagens da poupança, assim como dos outros produtos bancários, a fim de estimular quem tem um nível de renda média ou baixa e deseja poupar. Geralmente, somente as pessoas com maior renda acionam uma poupança no banco, mas com os novos benefícios a serem oferecidos, essa realidade poderá mudar.

Uma das componentes de educação financeira que as famílias podem ter é a abertura de contas pelos pais destinadas aos seus filhos. Mas isso somente se for o caso de abrir poupanças para os filhos, não constando na conta a compra de outros produtos bancários e benefícios. É extremamente fundamental que as pessoas poupem. Só é possível investir em algo em Angola se os bancos contarem com as poupanças da população. Tanto as famílias como as empresas são beneficiadas, pois isso ajudará o Estado no processo de estabilização macroeconómica do país e na reconstrução da nação, e progressivamente aumentará os níveis de literacia financeira da população.

Deste modo, o projeto do Banco Nacional de Angola de educação financeira tem mostrado já resultados positivos desde a sua iniciação. Sendo o caso da Conta Bankita, que é uma conta que foi criada com o intuito de ajudar as pessoas com menor rendimento a terem uma conta à ordem ou poupança, e assim controlarem melhor as suas possíveis despesas e receitas, tendo uma maior aproximação com o setor bancário e tomar decisões económicas-financeiras sensatas que possam fortalecer a sua literacia e educação financeira. O seguinte quadro mostra já os possíveis progressos e maior adesão que a Conta Bankita tem tido desde 2011, visto que, este tipo de conta tem um valor mínimo e máximo de abertura de 100 kwanzas o equivalente a 1 euro, e 100.000,00 Kz, o equivalente a aproximadamente 500 euros, no caso de ser uma conta à ordem e esta pode ser aberta com um documento de identificação, diferente do Bilhete de Identidade, sem despesas de manutenção e contempla a emissão de um cartão de débito sem qualquer custo. No caso de ser uma conta a prazo tem um valor mínimo de Kz. 1.000, 00 e valor máximo de Kz 250.000,00, equivalentes a aproximadamente 5 euros e 1.400 euros, respetivamente podendo ser mobilizado sem notificação prévia, sem qualquer penalização, com prazo mínimo de 30 dias, juros calculados diariamente e capitalizados mensalmente.

Quadro 3: Evolução da adesão da Conta Bankita



Fonte: bna.ao

Este crescimento da conta bankita tem tido cada vez mais ênfase no mercado angolano, principalmente no que diz respeito as contas à ordem, que passou de um crescimento de 27,398 mil kwanzas a 196,841 mil kwanzas de 2011 para 2013, ou seja, abrangendo aproximadamente 200.000 habitantes, no que diz respeito à “conta bankita crescer” que é uma conta poupança, teve um crescimento de 2011 para 2012, embora tenha decrescido em 2013.

De acordo com o relatório de estabilidade financeira de 2014 realizado pelo Banco Nacional de Angola, e no âmbito do Programa de Educação Financeira, é possível verificar que foram abertas até ao primeiro semestre de 2014 um total de 277,587 contas Bankita à ordem, contra 202,942 registadas no período homólogo, apresentando um crescimento de 74,645 (36,78%). Relativamente aos saldos acumulados por moeda pelas contas Bankita, registou-se o montante de Kz 1.552,3 milhões e USD 1.013,1 mil contra Kz 1.029,4 milhões e USD 676,6 mil registados no período homólogo, apresentando um crescimento na ordem dos 50,80% e 49,73%, respetivamente.

Até ao primeiro semestre de 2014, foram atribuídos um total de 157.388 cartões de débito Multicaixa contra 112.038 registados no período homólogo, representando um

crescimento de 45.350 (40,48%). Tal como constatado nos períodos anteriores, denota-se que o ritmo de crescimento dos cartões de débito emitidos não acompanhou o crescimento das contas Bankita, ou seja, o número de cartões emitidos é consideravelmente inferior ao número de contas abertas, que constitui fator inibidor à dinamização do subsistema multicaixa. De acordo com os bancos aderentes, tal facto é atribuído a dificuldades de emissão imediata de cartões de débito em determinadas zonas do território angolano.

Atualmente e face à situação económico-financeira que Angola tem passado, estudos apontam para uma maior preocupação com a poupança e educação financeira por parte dos cidadãos, contribuindo assim para uma melhor participação no sistema financeiro. Este programa Bankita tem contribuído para o crescimento da taxa de população bancarizada, tendo progressos na ordem dos 50%, devido também à adesão de novos Bancos Comerciais ao Programa de Educação Financeira.

O Banco Nacional de Angola iniciou este programa de educação financeira, de modo a facilitar à população de baixa renda ao acesso a serviços bancários, através de produtos e serviços criados para suprir as necessidades do segmento populacional. A adesão a este programa de educação financeira teve também a ajuda de outros bancos como: BPA, BCGTA, BMA, BANC, BPC, BCI, BCA, BFA, BIC, BRK, BNI, SOL e BMF, colaborando assim para o crescimento do acesso esclarecido a serviços bancários. Estes bancos têm ajudado a desenvolver projetos de atividades e ações dirigidas aos diversos segmentos da população para o fomento de níveis de literacia financeira, auxiliando nas tomadas de decisões financeiras fundamentadas e conscientes.

O desenvolvimento e implementação do Programa de Educação Financeira em Angola representa um esforço das autoridades do sector financeiro para promover o acesso esclarecido da população ao sistema financeiro, por via da mudança de comportamentos, suportada por informação adequada, de modo a contribuir para a eficiência e estabilidade dos mercados financeiros.

A oferta de produtos financeiros inovadores ajustados às necessidades da população de menor renda é crucial para o incremento da aderência destes consumidores, contribuindo para o desenvolvimento do sector económico e financeiro do País.

A dificuldade das pessoas em ter acesso aos serviços bancários deve-se à falta de conhecimento da utilidade e funcionamento do sistema bancário.

Esta situação ainda é agravada em grande parte, pela falta de documentos de identificação pessoal, salários baixos em comparação com os valores necessários para a abertura e manutenção de contas.

O programa de literacia e educação financeira em Angola, irá assim ajudar a ampliar a compreensão e o conhecimento no que diz respeito às operações financeiras e às escolhas de consumo e planeamento, possibilitando uma trajetória financeira mais sustentável e uma relação mais equilibrada com o sistema bancário.

### **1.3 - A LITERACIA FINANCEIRA NO MUNDO**

A literacia financeira é um dos termos que tem sido cada vez mais abordado no mundo, tendo em conta o atual quadro económico-financeiro mundial, vários autores, e instituições têm mostrado maior preocupação face as escolhas financeiras das famílias, e às suas contribuições financeiras para a estabilidade do sistema financeiro de cada País.

O processo de literacia financeira é um compromisso social porque envolve toda a sociedade para o processo de implementação de ações que promovam a transformação de pessoas em cidadãos com conhecimentos sobre assuntos financeiros. Este compromisso social está fundamentado nos princípios e nas boas práticas para consciencialização sobre educação financeira elaborados pela OCDE.

Contudo, o termo literacia financeira pode abranger conceitos que vão desde a sensibilização e conhecimento financeiro, produtos financeiros, instituições e conceitos, habilidades financeiras, tais como a capacidade de calcular juros simples e compostos, e capacidade financeira de investir, em termos de gestão de dinheiro e planeamento financeiro (XU; ZIA, 2012, p. 02).

A mesma confere ao cidadão determinadas competências para enfrentar o mercado de trabalho, porque ajuda a desenvolver conhecimentos pessoais que auxiliam o processo de tomada de decisão de assuntos financeiros essenciais para a formação de um cidadão. Essas decisões e habilidades podem melhorar também o talento de um indivíduo para pesar alternativas, explorar oportunidades e alcançar objetivos pessoais a seu favor e em favor da empresa que empreende ou que trabalha (BAYER; BERNHEIM; SCHOLZ, 2008).

De acordo com a OCDE (ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÓMICO, 2013), as várias pesquisas realizadas sobre literacia financeira têm demonstrado que os consumidores possuem baixos níveis de literacia financeira, e falta de consciência da necessidade de serem educados financeiramente.

Após as análises das pesquisas em termos mundiais sobre o tema da literacia financeira, as pesquisadoras Lisa Xu e Bilal Zia concluíram que (XU; ZIA, 2012, p. 09):

- As mulheres têm um nível mais baixo de literacia financeira em termos mundiais;

- A literacia financeira segue uma forma de “U” invertido em relação à idade, o que significa que as pessoas idosas e as crianças têm um menor nível de literacia financeira;
- A localização geográfica e as diferenças de raças e etnias têm influência no nível de literacia financeira;
- Nos países desenvolvidos a literacia financeira está relacionada com o planeamento da aposentadoria, com a análise de investimentos mais sofisticados, estudos de dívida e hipoteca, e pode ter até outras implicações macroeconómicas;
- Nos países subdesenvolvidos a literacia financeira está relacionada a temas de abertura de conta bancária, seguros, e baixa alfabetização de negócio; e participação generalizada em temas de educação financeira.

O nível de literacia financeira de um cidadão influencia diretamente as suas decisões económicas e as decisões da sua família (SAVOIA; SAITO; SANTANA, 2007). Uma pessoa com alto nível de literacia financeira pratica o consumo consciente, tem o hábito de poupar, e planeia financeiramente a formação do seu património.

A literacia financeira é uma das estratégias da promoção do consumo sustentável (COHEN, 2007). Dada a importância do assunto para a sociedade, existe farta literatura sobre o tema à disposição no meio académico e na internet. Porém constata-se que apesar dos esforços dos estudiosos, dos órgãos governamentais, e das instituições para sensibilizar a sociedade, muito ainda tem que ser feito para que a sociedade possua elevados níveis de Literacia e Educação financeira.

Tendo por base o estudo de Lisa Xu e Bilal Zia (2012) divulgado pelo Banco Mundial, o quadro 4 relaciona com base nas pesquisas realizadas, o que já é conhecido e o que precisa ser conhecido, sobre os níveis e programas de literacia financeira.

Analisando o quadro 5 percebe-se que a literacia financeira é um processo de aprendizagem e que muito já foi feito, porém, como todo o processo tem carácter de continuidade, e permanência, o mesmo se aplica à literacia financeira. No processo de literacia financeira somos todos alunos e professores, uma vez que uma pessoa que aprende a literacia financeira, ela também aprende a ensinar a outras pessoas a cuidar dos seus assuntos financeiros.



Quadro 4: O que sabemos e o que não sabemos sobre os níveis de literacia financeira

| O que sabemos sobre os níveis de literacia financeira?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | O que não sabemos sobre os níveis de literacia financeira?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Pesquisas nacionais descobriram que a literacia financeira tende a ser associado com:<br/>-Sexo, idade (idosos/jovens), nível de renda e educação, raça/etnia e região (parte do país, urbano/rural).</li> <li>❖ Na África e no Paquistão, as pesquisas indicam:<br/>-O Conhecimento e o acesso aos diferentes produtos financeiros podem variar muito por país (por exemplo, micro-finanças, serviços bancários móveis, tipos de seguro).<br/>-A maioria das pessoas cita a falta de renda e de poupança como a principal razão para não terem uma conta bancária.<br/>-Existe uma carência de alfabetização financeira entre os empresários.<br/>-A maioria das pessoas deseja obter educação financeira.</li> <li>❖ Levantamentos sobre o acesso das Pequenas e Médias Empresas ao financiamento na África indicam baixa alfabetização de negócios entre os empresários, e indicam também que empresários muitos não possuem manutenção de registros de seus negócios.</li> <li>❖ Estudos em países desenvolvidos mostram que a literacia financeira está correlacionadas com:<br/>-Planejamento de Aposentadoria.<br/>-Investimentos (participação nos mercados de ações e diversificação de carteira).<br/>-Dívida e análise de desempenho de crédito, incluindo hipotecas.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ São escassas as pesquisas nacionais para a classe média e para os países subdesenvolvidos.</li> <li>❖ Não existe análise suficiente de níveis de alfabetização financeira, e conhecimento financeiro de todos os países.</li> <li>❖ Na África, as pesquisas sobre literacia financeira são limitadas e não foram testados os conhecimentos financeiros da população.</li> <li>❖ Qual é a importância relativa da literacia financeira?</li> <li>❖ Falta de um conhecimento mais específico das lacunas da alfabetização de negócios.</li> </ul> |

Fonte: Lisa Xu e Bilal Zia (2012) – Banco Mundial

Quadro 5: O que sabemos e o que não sabemos sobre os programas de literacia financeira

| O que sabemos sobre programas de literacia financeira?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | O que não sabemos sobre programas de literacia financeira?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tem havido muitos estudos sobre educação financeira para os alunos (principalmente nos EUA), mas os resultados são mistos</li> <li>-Tem eficácia ações que despertem e oriente os alunos sobre temas relacionados a literacia financeira.</li> <li>❖ Aconselhamentos sobre hipotecas parecem ter efeito positivo sobre as taxas de inadimplência.</li> <li>❖ Avaliações experimentais mais rigorosas indicam que: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fornecer informações em rede sociais pode aumentar a inscrição em planos de aposentadoria .</li> </ul> </li> <li>❖ O formato de comunicação da literacia financeira pode fazer a diferença. Comunicações por vídeo podem ser mais eficazes.</li> <li>❖ Nos países em desenvolvimento: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Um subsídio pode ser mais eficaz do que a literacia financeira para o aumento de demanda por conta bancária</li> <li>-A apresentação da comparação dos indicadores das taxas dos planos de previdência pode afetar a escolha do plano.</li> </ul> </li> <li>❖ Experimentos em literacia financeira para os empresários, incluindo os da África, indicam que: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Apresenta resultados positivos para o conhecimento do negócio.</li> <li>-Apresenta um misto efeito sobre os resultados do negocio, aumenta as operações de entradas e saídas da empresa.</li> <li>-Os efeitos variam de acordo com o sexo, e grau de coerção social (por exemplo, as restrições religiosas e culturais colocadas sobre as mulheres)</li> <li>-Design e conteúdo de curso também são importantes (por exemplo, regras simplificadas versus conteúdo tradicional)</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Como deve ser desenhado o conteúdo do curso e a matéria a ser abordada?</li> <li>❖ Quais são os formatos de comunicação para a literacia mais eficazes? <ul style="list-style-type: none"> <li>-Existem várias avaliações contínuas, envolvendo meios de comunicação e formatos narrativos (por exemplo, programas de TV e rádio)</li> </ul> </li> <li>❖ Qual é a eficácia relativa da literacia financeira, em comparação com: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Subsídios com o objetivo de incentivar a captação de serviços financeiros, e melhorar o desempenho de empresários?</li> <li>-Fatores Comportamentais?</li> <li>-Aumento de medidas de defesa do consumidor?</li> </ul> </li> <li>❖ Qual é a maneira mais eficaz de atingir diferentes populações? <ul style="list-style-type: none"> <li>- Por exemplo, certos grupos de estudantes podem aprender mais se forem usados métodos interativos.</li> <li>-Os desejos e preocupação de ensino financeiro podem variar amplamente por grupo demográfico.</li> </ul> </li> <li>❖ Como podemos melhorar o impacto da literacia financeira nos resultados dos negócios para os empresários?</li> <li>❖ Como podemos melhorar o ensino da literacia financeira para as mulheres empresárias em particular?</li> </ul> |

Fonte: Lisa Xu e Bilal Zia (2012) – Banco Mundial

Os países desenvolvidos e aqueles que se encontram em vias de desenvolvimento estão cada vez mais a reconhecer a importância da literacia financeira, e a necessidade de investir em recursos, ou seja, em programas de educação financeira, bem como iniciativas que possam contribuir para aumentar o grau de literacia financeira dos cidadãos.

Sabe-se que os países em vias de desenvolvimento são tipicamente caracterizados por altos níveis de pobreza, bem como baixos níveis de acesso ao financiamento, e falta de medidas de proteção do consumidor. Assim, o ambiente é muito diferente no que diz respeito aos Países desenvolvidos, o que quer dizer que o conceito e a definição de literacia financeira deverá ser diferente. Por exemplo, num ambiente em que mais famílias são iletradas e mantenham poupanças informais, pode ser importante avaliar os seus níveis de literacia financeira baseada no conhecimento das contas bancárias, requisitos de abertura, em oposição à capacidade de calcular as taxas de juros.

Estudos realizados na Tanzânia mostraram que 80-85 por cento dos indivíduos inquiridos estavam interessados em aprender mais sobre as taxas de juros, poupança, empréstimos, seguros, e uma série de outros tópicos, surgindo um grande interesse em educação financeira bem como, em literacia financeira. O nível desejado para a obtenção de conhecimento financeiro também é elevado na Nigéria.

Em Portugal, o inquérito à literacia financeira realizado pelo Banco de Portugal em 2010, permitiu identificar necessidades de literacia financeira em diversas matérias, alguns relevantes para a população em geral e outras mais específicas em alguns segmentos. Em particular, os resultados do inquérito mostraram a necessidade de sensibilizar a população para a importância da poupança, como forma de acumulação de riqueza necessária para a obtenção de objetivos de médio e longo prazo. E assim, identificaram-se ainda importantes lacunas em termos da formação financeira necessária à comparação e avaliação dos produtos e serviços bancários com base em determinados critérios.

Os resultados do inquérito sugerem que, em geral, os portugueses têm atitudes positivas, ainda que, a essas atitudes nem sempre correspondam os comportamentos financeiros adequados. Este facto é evidenciado, designadamente, pela importância atribuída pelos inquiridos ao planeamento do orçamento familiar, que não se reflete, por exemplo, na realização de poupança com uma perspetiva de longo prazo. A importância atribuída à poupança demonstrada pelos inquiridos não está em conformidade com o papel que esta tem na afetação apropriada dos recursos individuais ao longo da vida, na solidez do próprio

sistema financeiro e no crescimento económico sustentado. Este aspeto merece particular atenção dado que apenas uma pequena parte dos inquiridos revela ter hábitos de poupança, sendo a percentagem dos que dizem fazê-lo “a pensar na reforma” seja muito reduzida.

Na Zona Euro, a crescente preocupação com a literacia financeira, tem levado já o Parlamento Europeu a impulsionar um conjunto de recomendações aos Estados-membros. Estas recomendações incluem a implementação de programas de formação financeira nas escolas primárias e secundárias, prestar atenção às necessidades dos pensionistas e pessoas já no final da sua carreira e estabelecer programas juntos de assistentes sociais (Williams e Satchell, 2011). No que diz respeito à OCDE, esta tem dado particular atenção a esta temática, desenvolvendo vários estudos e *working papers* que dão conta da situação que se vive atualmente em termos de literacia financeira. Em 2008, criou a INFE (*International Network on Financial Education*), que é uma rede que promove e facilita a cooperação internacional dos decisores políticos e outros stakeholders relativamente à educação financeira. Há mais de 200 instituições públicas envolvidas, de mais de 90 países (OCDE/INFE, 2012b). Os membros juntam-se duas vezes por ano para discutir os últimos desenvolvimentos levados a cabo no seu país e desenvolver estudos comparativos e analíticos, metodologias, melhores práticas e linhas de orientação para áreas consideradas prioritárias (OCDE, 2012).

O benefício adicional de uma medida mais ampla da literacia financeira é a capacidade de identificar os impactos de programas de educação financeira nas diferentes dimensões do conhecimento financeiro. De fato, as habilidades matemáticas são extremamente importantes como muitas opções que enfrentamos no mundo real, que da qual requerem o cálculo das taxas de juros, estimação de retornos de investimentos, sendo que o conhecimento e a habilidade numa determinada matéria “andam de mãos dadas”. No entanto, os programas de literacia e educação financeira também podem afetar a tomada de decisão financeira através de outros canais, por exemplo, tornando os indivíduos e famílias mais conscientes das escolhas de produtos disponíveis para eles, equipando-os para pedir o direito a questões de prestadores de serviços financeiros, incentivando-as a procurar profissionais de modo a personalizar o seu aconselhamento financeiro, mudando suas atitudes em relação à compra e a recomendar produtos e serviços financeiros aos seus familiares e amigos.

### **1.3.1. - Estratégias desenvolvidas por outros países, tendo em vista a promoção da literacia financeira**

#### **1.3.1.1. - Estratégia desenvolvida por Portugal**

Em Portugal, a estratégia de literacia financeira desenvolvida, é dada pelo nome de Plano Nacional de Literacia Financeira e foi desenvolvida entre 2011 e 2015.

Em Maio de 2011 o Banco de Portugal apresentou o Plano Nacional de Formação Financeira, que teve/tem como objetivo melhorar a literacia financeira dos portugueses e ser um complemento à regulamentação dos mercados bancários a retalho, bem como ajudar a melhorar os conhecimentos e atitudes financeiras; apoiar a inclusão financeira; desenvolver hábitos de poupança; promover o recurso responsável ao crédito: criar hábitos de precaução contra práticas ou situações de risco e contribuir para a estabilidade do sistema.

O impacto dessa estratégia terá repercussão na medição do nº de ações de formação; nº de escolas onde a educação financeira integra os planos curriculares; nº de visitas ao portal de formação financeira, implementação de questionários a grupos que tenham participado em programas de formação financeira e análise dos resultados desses inquéritos; Levantamento de indicadores sobre inclusão financeira; hábitos de poupança; endividamento, reclamações e pedidos de informação por parte dos consumidores financeiros.

As iniciativas que integram este plano, foram e são desenvolvidas pelo Banco de Portugal em parceria com o Instituto de Seguros de Portugal (ISP) e a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM).

#### **1.3.1.2 - Estratégia Desenvolvida pelos EUA (Estados Unidos da América)**

Sabe-se que, a falta de literacia financeira por parte dos indivíduos limita a prosperidade, e constitui uma barreira à melhoria do nível de vida das famílias. Contudo, a *Financial Literacy and Education Commission* optou por uma estratégia com foco na promoção do bem-estar financeiro sustentável, criando mecanismos necessários para que as famílias e os indivíduos façam escolhas informadas. A FLEC procura ainda fazer com que não sejam apenas os agentes promotores de literacia financeira a irem ter com os cidadãos, mas que a própria população também procure informação, e aconselhamento sobre os serviços financeiros que necessitem. A atual estratégia norte-americana é uma atualização da estratégia que foi lançada em 2006 pela mesma comissão, face ao aumento da necessidade de

informação, educação e ferramentas que as famílias norte-americanas precisam de adquirir, para conseguirem tomar boas decisões financeiras num sistema financeiro global cada vez mais complexo. Esta estratégia tem como objetivo principal identificar as formas que se podem tornar apelativas, de modo a captarem a atenção da população para as questões de finanças pessoais, e as práticas que resultam melhor, bem como identificar os programas que efetivamente respondam às necessidades específicas de determinados segmentos, tais como: populações com baixos rendimentos, imigrantes e pessoas excluídas financeiramente. E por fim, apostar na investigação da área de literacia financeira e das variáveis que afetam o comportamento dos consumidores, procurando melhorar o seu poder de decisão.

#### **1.3.1.3. - Estratégia desenvolvida pelo Reino Unido**

Sendo o Reino Unido uma das grandes potências mundiais e europeias, é notório a sua preocupação na implementação de iniciativas de promoção de literacia financeira da população. A estratégia de literacia financeira do Reino Unido está a cargo da *Money Advice Service*, uma organização independente que tem como objetivo auxiliar a população a gerir melhor o seu dinheiro, fornecendo informação imparcial e aconselhamento financeiro que possibilitam aos consumidores fazerem escolhas informadas. A *Money Advice Service* é tutelada pela *Financial Services Act*, uma organização igualmente independente que zela pela eficiência dos mercados financeiros e promove princípios de regulação. O trabalho que a *Money Advice Service* atualmente desenvolve é uma continuação do trabalho que a *Financial Service Authority* (FSA) desenvolvia desde 2003 e que tem como objetivo principal dotar os indivíduos de competências chave para que melhorem a sua capacidade financeira. A FSA é uma organização responsável pela regulação da indústria de serviços financeiros do Reino Unido.

A sua estratégia distingue-se das restantes, por adotar o termo *financial capability* (capacidade financeira) em vez de literacia financeira. Este conceito abrange o conhecimento das pessoas e as suas competências para compreender as próprias circunstâncias financeiras e com motivação para tomarem medidas. Normalmente, um consumidor é financeiramente capaz se tiver capacidade de fazer face às suas despesas, mantiver o controlo das suas finanças, se planear para o futuro, se souber escolher serviços financeiros e se se mantiver a par das questões financeiras (*Financial Services Authority*, 2005). A aquisição destas cinco capacidades financeiras é um dos objetivos principais dessa estratégia britânica.

Estas iniciativas surgem da crença de que as competências financeiras do Reino Unido podem ser melhoradas de forma significativa. A estratégia da *Money Advice Service* que foi implementada em 2012, teve como visão melhorar a vida das pessoas, ao fazer com que elas tomem controlo das suas finanças e ambicionando causar o maior impacto possível nos consumidores do Reino Unido. Contudo, a organização acredita que a sua missão é mudar o comportamento dos consumidores para que estes possam tomar decisões económicas-financeiras mais sensatas, e assim contribuir para a estabilidade e fortalecimento do sistema económico do País.

#### **1.3.1.4. Estratégia desenvolvida pela Índia**

A Índia, criou uma estratégia, em que o seu objetivo principal passa por divulgar a informação relacionada com o banco central e com conceitos gerais sobre banca a vários segmentos da população, incluindo crianças em idade escolar, universitários, mulheres, cidadãos seniores, habitantes das zonas rurais e populações mais desfavorecidas; constituir um grupo de trabalho para dar assistência a agricultores com dificuldades em acederem a fontes de financiamento para desenvolverem os seus negócios, nomeadamente através de empréstimos à agricultura e promover a inclusão financeira da população que não tem qualquer relação com o banco, através de ações de educação financeira que expliquem os benefícios e as formas de acesso ao sistema financeiro.

Na Índia a necessidade de educação financeira é ainda maior do que nos países desenvolvidos, visto que os níveis de literacia de grande parte da população são baixos, assim como os níveis de inclusão financeira (Das, 2007).

As iniciativas de promoção de literacia financeira desenvolvida pela *Reserve Bank of India* dividem-se em três áreas: Correspondentes de negócio do RBI, centros de aconselhamento de crédito e distribuição de materiais de educação financeira em múltiplas plataformas. Os correspondentes de negócio do RBI têm como missão promover a inclusão financeira e como tal aumentar o alcance das populações mais desfavorecidas aos serviços bancários. São exemplos destes correspondentes de negócio, as organizações não-governamentais, instituições de microfinanciamento, clubes dos agricultores e outros centros comunitários. Estes agentes têm também como função auxiliar as famílias numa fase preliminar de recurso ao crédito, verificando a documentação e a capacidade de cumprimento dos futuros tomadores de crédito e ao mesmo tempo ajudar a preencher a documentação das

instituições financeiras, relativa aos pedidos de financiamento. Além das questões relacionadas com o crédito, estes agentes têm ainda a missão de sensibilizarem a população para a importância da poupança e aconselhamento na gestão do dinheiro e da dívida.

Na Índia o acesso aos serviços financeiros ainda é bastante limitado, especialmente nas zonas rurais. É estimado que apenas cinco por cento das aldeias da Índia dispõem de um banco comercial, cerca de 40 por cento da população adulta não possui uma conta bancária e nas zonas rurais esse número cresce para os 60 por cento (Thorat, 2007). No entanto, se por um lado é importante aumentar a inclusão financeira na Índia, por outro é necessário que essa inclusão esteja acompanhada de programas de educação financeira.

A outra iniciativa do *Reserve Bank of India* para a promoção da literacia financeira é a divulgação de materiais de educação financeira em múltiplas plataformas desde aplicações no telemóvel, websites interativos para todas as idades, disponibilização de panfletos e brochuras, vídeos, etc.



## **CAPÍTULO II METODOLOGIA**

### **2.1. - Objetivo Geral da Pesquisa**

O objetivo geral deste estudo passa por analisar os níveis de literacia financeira dos clientes do setor bancário angolano, identificando os aspetos a serem melhorados para melhor inclusão dos cidadãos no sistema financeiro, visto que, é reconhecida a prioridade de medição dos níveis de literacia financeira de forma a posteriormente se oferecer educação financeira eficiente e avaliar o impacto da mesma a nível nacional (Atkinson e Messy, 2012). Relativamente aos objetivos, a pesquisa é descritiva porque conforme Gil (1996, p.46), “tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenómeno, ou então, o estabelecimento de relações entre as variáveis”.

#### **2.1.1. - Objetivo Especifico**

O objetivo específico passa por construir um índice de literacia financeira para ser aplicado ao caso em concreto. Este índice será apresentado mais à frente, no que respeita à explicação da sua construção afim de posteriormente ser efetuada uma análise de comparação entre o nível de literacia financeira que os clientes do setor bancário consideram possuir e o nível de literacia financeira, que segundo o estudo, possuem.

### **2.1.2. - Propósito do estudo**

O propósito dessa dissertação assenta em saber qual o nível de Literacia Financeira dos clientes do setor bancário angolano. Verificando-se a escassez de matéria de Literacia Financeira em Angola, e tendo como base um estudo elaborado pelo Banco de Portugal, decidiu-se aplicar o mesmo num contexto completamente diferente, que é o caso de Angola, procurando tirar uma melhor ilação e perceber assim até que ponto os clientes do setor bancário compreendem ou não sobre os produtos e serviços disponibilizados pela banca. Visto que, houve um estudo elaborado pelo BNA de modo a inserir a educação financeira nas escolas para que se criasse uma base de literacia financeira, e apesar disso, nota-se que ainda são poucos os estudos efetuados até agora, e por esse motivo a escolha deste tema serve para realçar a importância da literacia financeira no sistema bancário angolano, e contribuir assim para um maior preenchimento da lacuna de Literacia Financeira no mercado bancário angolano.

### **2.1.3. JUSTIFICATIVA METODOLÓGICA**

A investigação define-se como um processo racional e sistemático tendo por objetivo descrever, explicar e prever fenómenos, visando a aquisição de conhecimentos. Cada vez mais, em todos os serviços em geral, mas no caso em concreto dos produtos e serviços bancários, é importante cumprir com as expectativas dos clientes.

Sendo assim, a metodologia a utilizar neste trabalho de investigação assentará em diversas classificações distintas, mas complementares. Tendo por base a literatura consultada, esta pesquisa é classificada como: quantitativa, descritiva, pesquisa de campo, exploratória e confirmatória.

Para avaliar a literacia financeira dos clientes do sector bancário em termos de comportamentos, atitudes e conhecimentos financeiros foi estruturado um questionário com 47 perguntas de escolha múltipla que incidiram sobre as áreas temáticas de: inclusão financeira, gestão de conta bancária, planeamento de despesas e poupança, créditos e empréstimos, educação financeira, escolha de produtos bancários, escolha e conhecimento de fontes de informação e compreensão financeira.

Procurando conhecer e analisar as três componentes inerentes ao conceito de Literacia Financeira adotado, o questionário do inquérito foi estruturado de forma a dar resposta aos seguintes objetivos:

- Avaliação do grau de inclusão financeira para aferir o nível de inclusão dos clientes no sistema bancário, as razões pelas quais alguns clientes do setor bancário não realizam poupanças, a frequência com que movimentam a conta, bem como a posse de outros produtos financeiros;

- Caracterização dos hábitos de gestão da conta bancária para averiguar a frequência e a forma de controlo dos movimentos e do saldo da conta bancária (e.g. utilização de cartões Multibanco e de *homebanking*, leitura de extratos de conta), o conhecimento dos clientes sobre o custo de manutenção de conta bancária e as razões da escolha do banco;

- Avaliação da capacidade de planeamento de despesas e poupança para conhecer a frequência e importância atribuídas ao planeamento de despesas, bem como os hábitos de poupança e as suas finalidades;

- Caracterização dos produtos financeiros detidos pelas famílias e do processo de escolha dos principais produtos bancários para identificar os produtos financeiros detidos pelas famílias (e.g. depósitos a prazo e outros produtos de poupança, crédito à habitação, crédito ao consumo e cartões de crédito) e a forma de escolha dos produtos bancários, nomeadamente, os critérios utilizados na avaliação dos produtos, e o conhecimento das suas características;

- Conhecimento das fontes de informação e das formas de obter ajuda para averiguar determinadas informações sobre produtos e serviços disponibilizados pela banca, bem como o conhecimento sobre outros meios a que os clientes pudessem/podem recorrer para obter ajuda em caso de desacordo com a instituição de crédito ou de não conseguir fazer face aos encargos dos empréstimos, dúvidas e reclamações sobre produtos e serviços financeiros;

- Avaliação da compreensão financeira para testar os conhecimentos da população sobre alguns conceitos financeiros.

#### **2.1.4. - Amostra**

A realização deste inquérito sobre literacia financeira implica a escolha de uma amostra que reflita de forma não enviesada as características do universo populacional, de modo a que seja possível usar as respostas dos entrevistados para estimar, por inferência estatística, o grau de Literacia Financeira da população em geral e de alguns grupos populacionais. (et al Banco de Portugal, 2010, pag-111)

Sendo assim, este inquérito foi realizado com o objetivo de apurar o grau de Literacia Financeira dos clientes do setor bancário angolano com idade igual ou superior a 16 anos, dos quais foram eliminados os indivíduos dos 16 aos 17 anos por não serem significativos, uma vez que ainda não são clientes ativos do setor bancário. Por esse motivo a amostra foi acentuada para clientes com idades iguais ou superiores a 18 anos. E para o efeito, foi definida uma amostra de 206 entrevistados que permitiu estimar, por inferência estatística, e análise de dados os níveis de literacia financeira.

#### **2.1.5. - Recolha de dados**

Quanto à forma de recolha e tratamento da informação, este estudo assenta numa abordagem confirmatória porque analisa e testa a inferência na relação entre variáveis.

A pesquisa também é considerada como quantitativa, porque segundo Silva e Menezes (2001, p.20), este envolve a análise dos dados, “podendo ser quantificável, o que significa traduzir em números, opiniões e informações para classificá-las e analisá-las”. Para o efeito, são utilizadas técnicas estatísticas sofisticadas. Após a caracterização da pesquisa, descreve-se então o esquema da pesquisa de campo aplicada, que foi feito presencialmente através de uma deslocação para Angola, de Fevereiro a Abril de 2016, sendo que a posterior já tinham sido preenchidos questionários online. Tendo-se feito o inquérito presencialmente e também através de outras plataformas da internet, e tendo em conta a indisponibilidade de alguns entrevistados, foi possível recolher 206 observações que podem ser consideradas relevantes e significativas para a elaboração deste estudo.

### **2.1.6. - Análise de resultados**

Para analisar os resultados obtidos através do inquérito ministrado, é efetuado mais adiante um estudo de estatística descritiva dos mesmos. Posteriormente apresenta-se a construção do índice de Literacia Financeira através da construção do modelo de Probit com recurso a dois programas de tratamento estatístico como o Stata e o Gretl, e tendo em conta que estes dois modelos são apropriados para conjuntos de dados em que a variável dependente é medida em unidades do tipo Sim ou Não, o objetivo passa por verificar até que ponto as variáveis explicativas: Género, Idade, Nível de Instrução, e Graus de Conhecimentos, influenciam ou não a variável dependente Faz ou não Faz poupança. E com base nos elementos que influenciam a Literacia Financeira como: Educação Financeira; Planeamento das Despesas e Poupanças; Créditos e Empréstimos, vai ser possível apurar o nível de conhecimento dos clientes do setor bancário relativamente aos produtos e serviços que detêm, bem como aqueles que são disponibilizados pela banca, e ajudá-los assim a tomarem decisões financeiras mais sensatas.

## **CAPÍTULO III- ANÁLISE E TRATAMENTO DOS RESULTADOS**

### **3.1 - ANÁLISE DESCRITIVA DOS RESULTADOS**

#### **3.1.1. - Caracterização dos entrevistados**

O inquérito permitiu apurar um conjunto de indicadores sobre os comportamentos, atitudes e conhecimentos financeiros dos clientes do setor bancário angolano. A avaliação da literacia financeira é feita com base na análise direta das respostas dos entrevistados ao questionário. Procura-se também identificar situações em que as respostas são muito diferenciadas em função de características socioeconómicas, como a idade, o nível de escolaridade ou capacidade e conhecimentos financeiros.

Os resultados permitem avaliar a inclusão financeira da população, conhecer os hábitos de planeamento de despesas e de poupanças e a forma de gestão da conta bancária. São também caracterizados os produtos bancários detidos pelos clientes do setor bancário e os critérios utilizados no processo de escolha desses produtos.

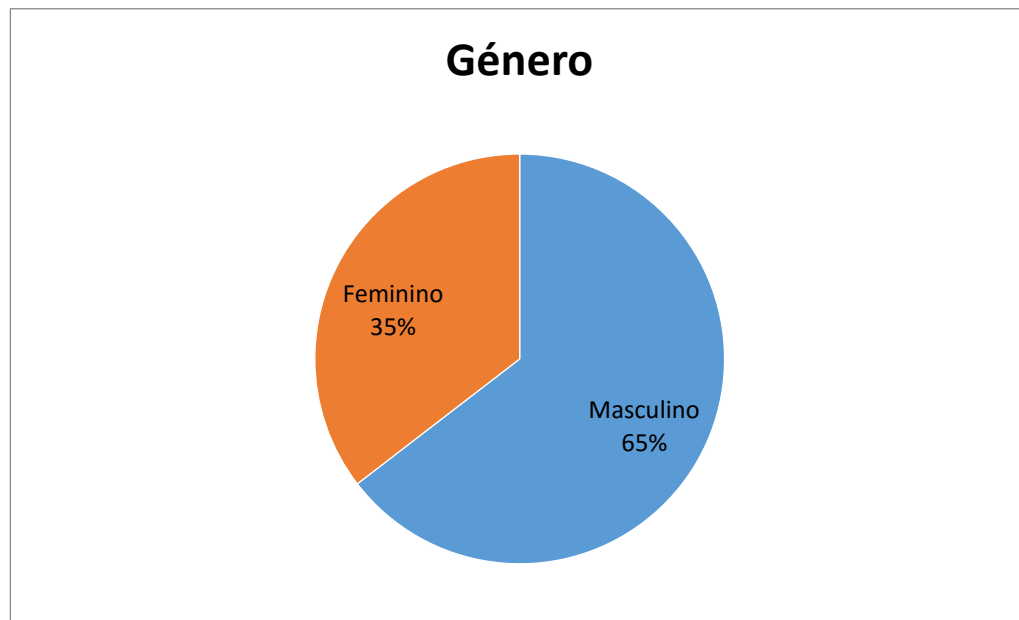
As respostas ao inquérito permitem reconhecer os meios através dos quais os clientes preferem receber informação sobre produtos bancários e avaliar os conhecimentos da população relativamente às fontes de informação financeira e às formas de obter ajuda em caso de desacordo com a instituição de crédito ou de dificuldade em fazer face aos encargos com empréstimos.

O Inquérito procurou ainda avaliar a compreensão financeira através de algumas questões sobre conceitos financeiros básicos, com os quais uma parte significativa dos inquiridos se depara no quotidiano.

### 3.1.2. - Caracterização dos entrevistados por critérios de estratificação da amostra

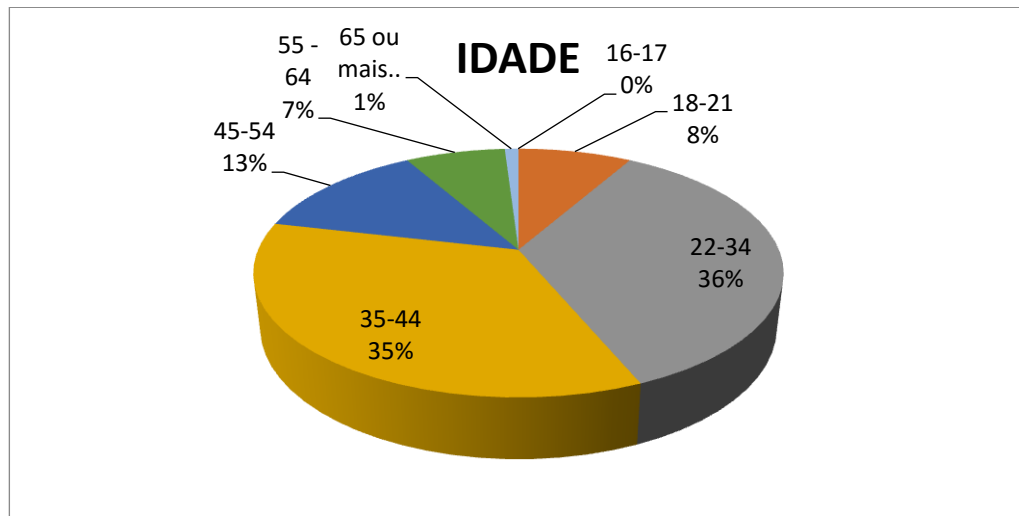
Neste estudo, conforme os resultados obtidos, foi possível apurar que dos 206 clientes do sector bancários inquiridos, 73 são correspondentes do sexo feminino, o equivalente a 35,4% da amostra e 133 entrevistados são do sexo masculino, com uma percentagem mais acentuada de 64,6%. Destes 206 entrevistados do setor bancário, 8,3% têm idade compreendida entre os 18 e os 21 anos, 35,4% têm entre os 22 e os 34 anos, 35% têm entre os 35 e os 44 anos, dos 45 aos 54 anos correspondem a 13,1%, 7,3% têm entre os 55 e os 64 anos e apenas 1% dos entrevistados têm idade igual e/ou superior aos 65 anos. Nota-se aqui que a maior parte dos entrevistados que contribuem para o aumento dos níveis de literacia financeira têm idades compreendidas entre os 22 e os 44 anos, uma vez que, são estes os mais ativos no sistema bancário angolano, e por sua vez, são os que mais contribuem para a estabilidade do sistema financeiro angolano.

Gráfico 1: Caraterização dos entrevistados por Género



Fonte: Elaboração Própria

Gráfico 2: Caracterização dos entrevistados por Idade



Fonte: Elaboração Própria

Quanto aos entrevistados, de acordo com os níveis de instrução e idade, é possível verificar que dos 206 clientes do setor bancário, 5% têm o ensino básico, 21% têm o ensino secundário, 23% frequentam atualmente a Licenciatura, 35% são Licenciados, 10% têm o Mestrado e 4% são Doutorados, sendo apenas 2% respeitantes ao ensino primário. De acordo com o género e nível de instrução, verifica-se que são os indivíduos do sexo masculino que possuem maiores graus de instrução.

Quadro 6: Relação entre o nível de instrução e idade

|            | Sem instrução | Têm o Ensino Primário | Têm ensino básico | Têm ensino secundário | Frequentam a Licenciatura | Licenciados | Mestres | Doutorados | Total |
|------------|---------------|-----------------------|-------------------|-----------------------|---------------------------|-------------|---------|------------|-------|
| 18 - 21    |               |                       | 1,6%              | 4%                    | 2,4%                      | 0,5%        |         |            | 8,40% |
| 22-34      | 0,5%          |                       | 1,5%              | 6,8%                  | 14%                       | 8,3%        | 1,46%   | 0,5%       | 32,5% |
| 35-44      |               |                       | 1,5%              | 4,4%                  | 4%                        | 19%         | 5,3%    | 2,4%       | 36,4% |
| 45-54      |               |                       | 0,5%              | 2,9%                  | 3%                        | 6,8%        | 1,9%    | 0,5%       | 15,5% |
| 55-64      |               | 0,5%                  | 1,5%              | 3,4%                  |                           | 0,5%        | 1,0%    | 0,5%       | 7,3%  |
| 65 mais... |               |                       |                   |                       |                           |             |         |            |       |
| total      | 0,5%          | 0,5%                  | 6,45%             | 21%                   | 23%                       | 35,0%       | 10%     | 4%         | 100%  |

Fonte: Elaboração Própria

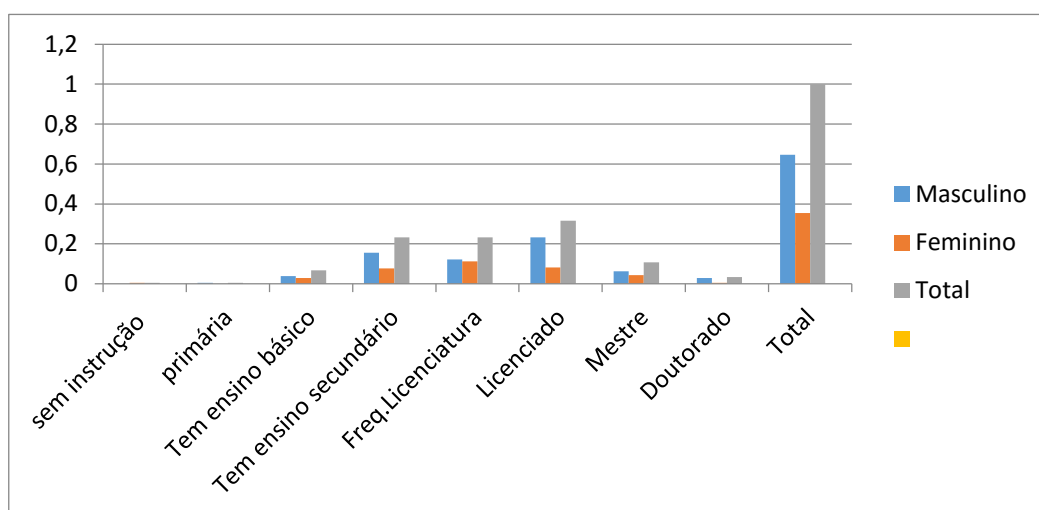


Quadro 7: Caracterização do nível de instrução de acordo com o Género

| Sexo  | Sem instrução | Primário | Têm o ensino básico | Têm o ensino secundário | Frequentam a Licenciatura | Licenciados | Mestres | Doutorados | Total |
|-------|---------------|----------|---------------------|-------------------------|---------------------------|-------------|---------|------------|-------|
| M     |               | 0,50%    | 4%                  | 16%                     | 12%                       | 24%         | 6%      | 3%         | 65%   |
| F     | 0,50%         |          | 3%                  | 8%                      | 11%                       | 8%          | 4%      | 0,50%      | 35%   |
| Total | 0,50%         | 0,50%    | 7%                  | 23%                     | 23%                       | 32%         | 10%     | 3,5%       | 100%  |

Fonte: Elaboração Própria

Gráfico 3: Representação gráfica do nível de instrução de acordo com o Género



Fonte: Elaboração Própria

### **3.1.3. - Inclusão Financeira**

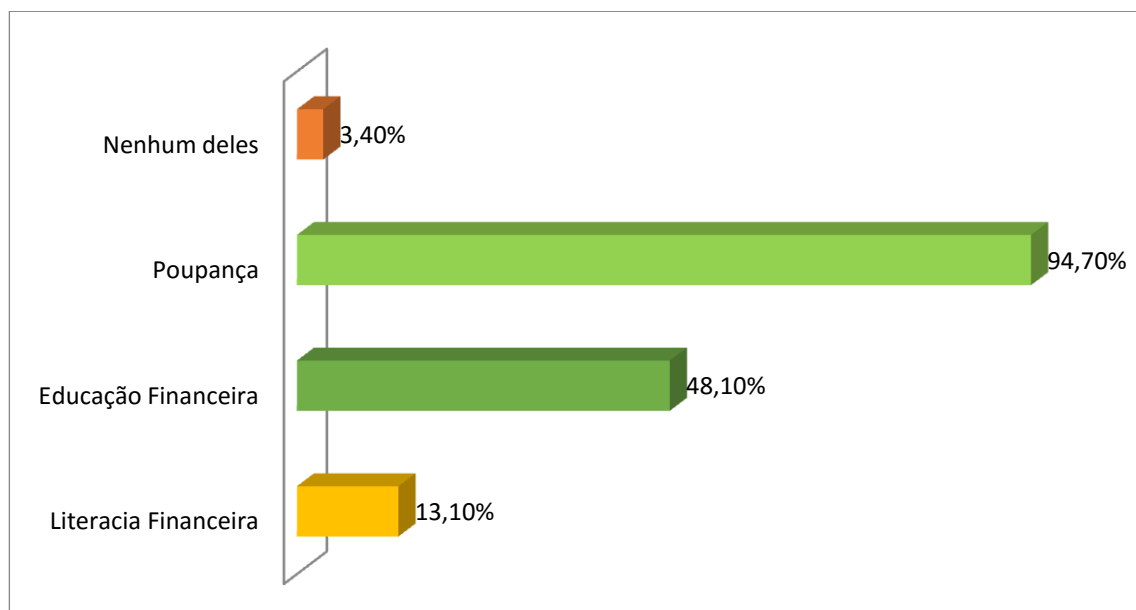
Ter uma conta bancária e fazer parte do sistema financeiro, é um indicador de integração socioeconómico.

Muitos dos Países, tanto desenvolvidos como os subdesenvolvidos têm feito vários processos de integração das populações no sistema bancário. E Angola não foge à regra, visto que, são muitos os processos que têm sido feitos para evitar a exclusão dos indivíduos no sistema financeiro.

Este grau de inclusão financeira é também um indicador utilizado na comparação do desenvolvimento económico a nível internacional. Os resultados obtidos no inquérito comprovaram que apenas 13,10% dos entrevistados sabem o que é literacia financeira, o correspondente a 27 pessoas das 206 entrevistadas. De outro modo, 48,10% sabem e já ouviram falar de educação financeira, havendo assim uma grande representatividade no que diz respeito aos conhecimentos de poupança, sendo que 3,40% afirmam não saber e não ter conhecimentos sobre Literacia Financeira, educação financeira, e poupanças.

Deste modo, apesar de haver uma maior preocupação por parte dos entrevistados em realizar poupanças, constata-se que os níveis de inclusão financeira são realmente baixos face aos resultados obtidos. Muitos dos entrevistados nunca ouviram falar de Literacia Financeira nem de educação financeira, e possuem ainda imensas dificuldades em distinguir os diferentes tipos de taxas de juros praticados pelos bancos, e ainda fazem alguma confusão entre cartões de crédito e cartões de débito. Nota-se também fraca inclusão no que diz respeito a conhecimentos sobre ATM, cheques, créditos habitação, automóvel e microcrédito. É preciso continuar a apostar em fatores de inclusão financeira para que os clientes do setor bancário possam adquirir mais conhecimentos e ter uma vida mais ativa no setor financeiro. É preciso que haja um maior controlo do orçamento familiar por parte dos clientes bem como maior canalização de poupança, e adquirir conhecimentos financeiros fulcrais para a gestão do seu dia a dia e passá-los a geração futura para que se possa construir passo a passo um nível de inclusão financeira eficaz.

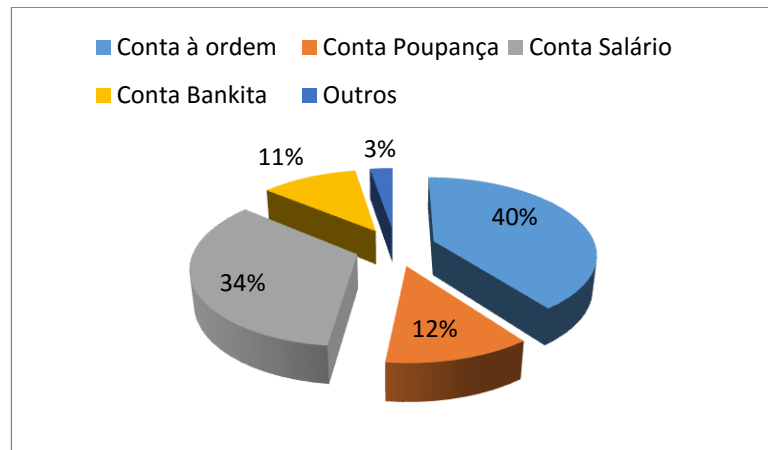
Gráfico 4: Inclusão Financeira



Fonte: Elaboração própria, (2016)

Do total dos inquiridos de acordo com o tipo de contas bancárias que possuem, cerca de 40% afirmam ter uma conta à ordem, o correspondente a 119 dos 206 entrevistados, entre os quais apenas 12% possuem conta poupança, 34% são titulares de conta salário, 11% são detentores de conta bankita (Conta criada para pessoas com rendimentos mais reduzidos) e 3% possuem outros tipos de contas bancárias conforme representação do gráfico 5.

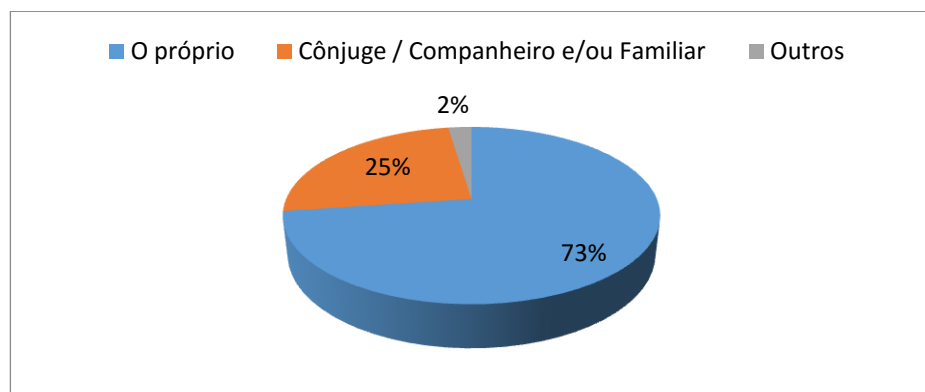
Gráfico 5: Tipos de conta que é titular



Fonte: Elaboração própria, (2016)

Dos inquiridos, 72,8% são responsáveis pela gestão do seu próprio orçamental familiar, 24,8% afirmam que a gestão do seu orçamento familiar é feito pelo cônjuge/companheiro e/ou familiar.

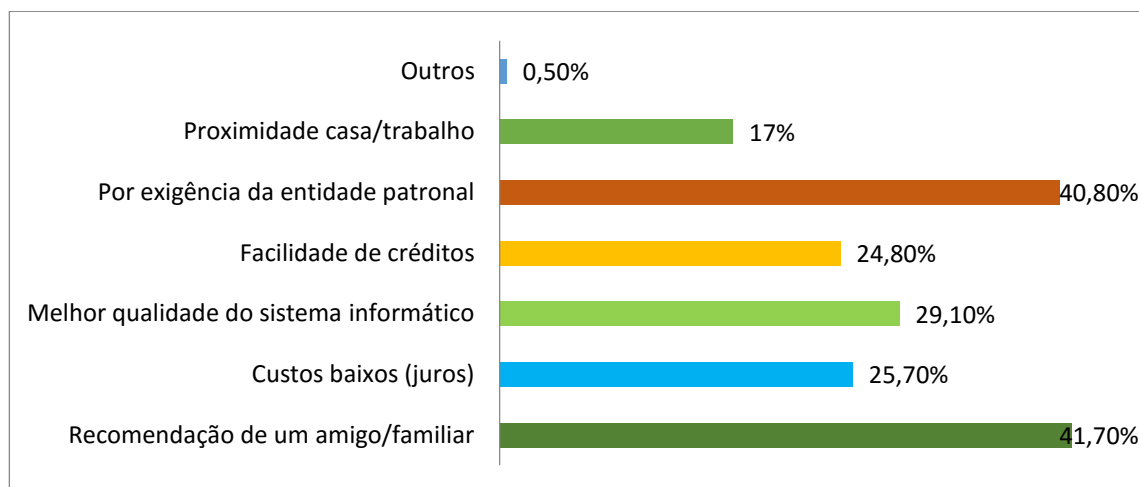
Gráfico 6: Quem é o principal responsável pelo Orçamento Familiar?



Fonte: Elaboração própria, (2016)

Num total de 206 entrevistados, as razões de escolha do banco onde detêm a sua conta bancária deve-se: 41,7% dos entrevistados afirmam que foi por recomendação de um amigo e/ou familiar; 25,7% por custos baixos (juros); 29,1% dizem que a sua escolha deveu-se a melhor qualidade do sistema informático; 24,8% pela facilidade de créditos; 40,8% por exigência da entidade patronal; 17% por questões ligadas à proximidade do trabalho – casa e/ou vice e versa; e apenas 0,5% afirmam que a escolha do seu banco esta relacionada com outras razões.

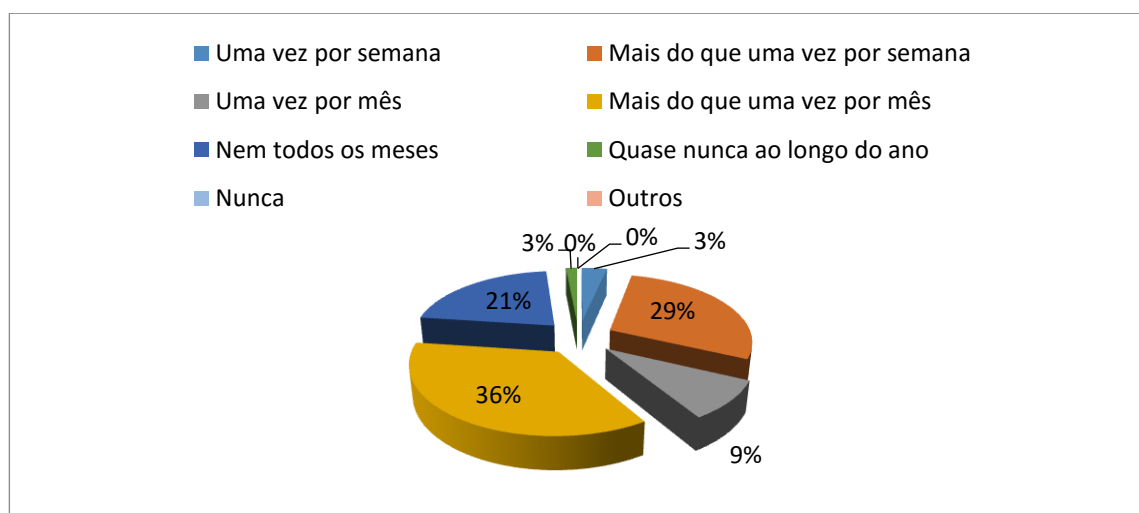
Gráfico 7: Razões da escolha do seu Banco



Fonte: Elaboração própria, (2016)

De acordo com a frequência com que os clientes movimentam a sua conta bancária, 3,4% afirmam movimentar uma vez por semana, 28,6% movimentam a sua conta bancária mais do que uma vez por semana, 9,2% uma vez por mês, 35,9% movimentam mais do que uma vez por mês, 21,4% não movimentam todos os meses, e 3% quase nunca movimentam a sua conta bancária ao longo do ano.

Gráfico 8: frequência com que os clientes movimentam a sua conta bancária

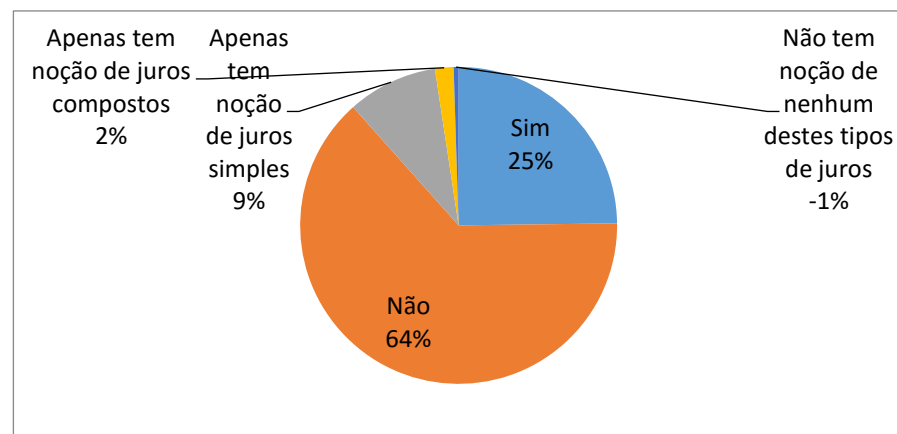


Fonte: Elaboração própria, (2016)

No que diz respeito ao conhecimento da diferença entre os juros simples e compostos, 51 dos 206 entrevistados dizem que sabem a diferença entre juros simples e compostos, já 131 afirmam não saber, enquanto que 19 inquiridos dizem que apenas têm noção dos juros simples, 4 inquiridos apenas sabem o que são juros compostos e apenas 1 pessoa diz não ter noção sobre nenhum destes tipos de juros.

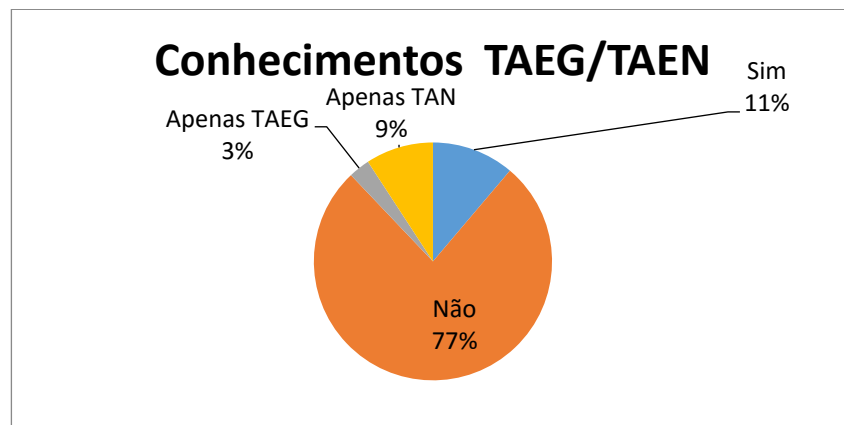
Verifica-se também que 23 inquiridos sabem o que é uma TAN e TAEG, 158 não sabem, apenas 6 inquiridos sabem o que é uma TAEG, e por fim 19 inquiridos apenas sabem o que é uma TAN.

Gráfico 9: Noções de taxas de juros (Simples e compostos)



Fonte: Elaboração própria, (2016)

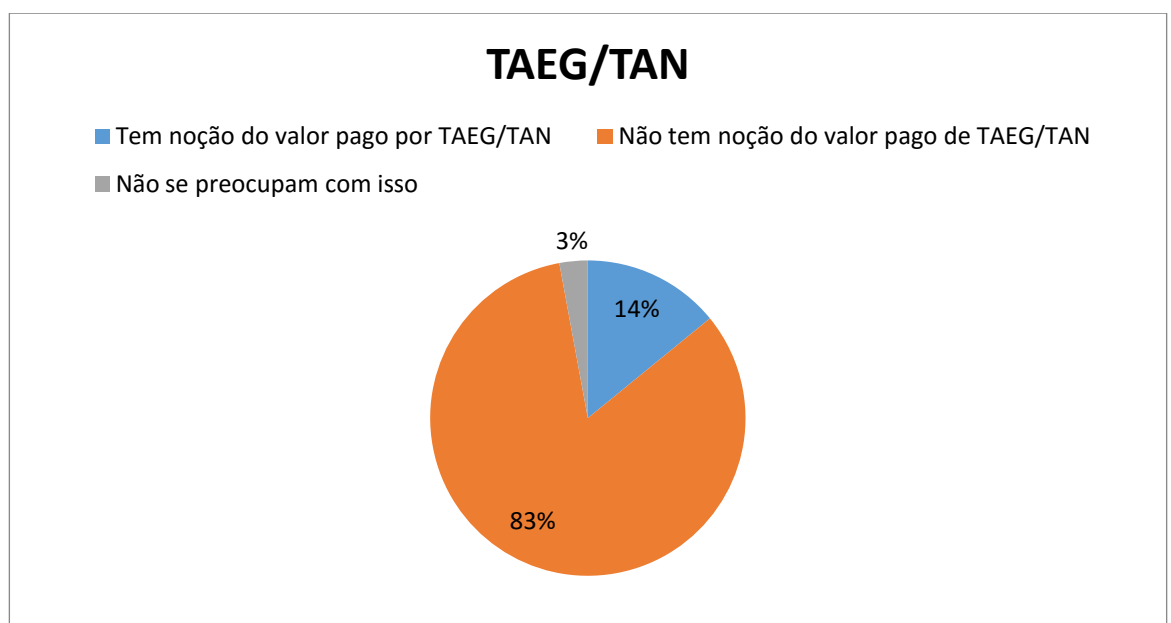
Gráfico 10: Noções de taxas de juros (TAEG e TAN)



Fonte: Elaboração própria, (2016)

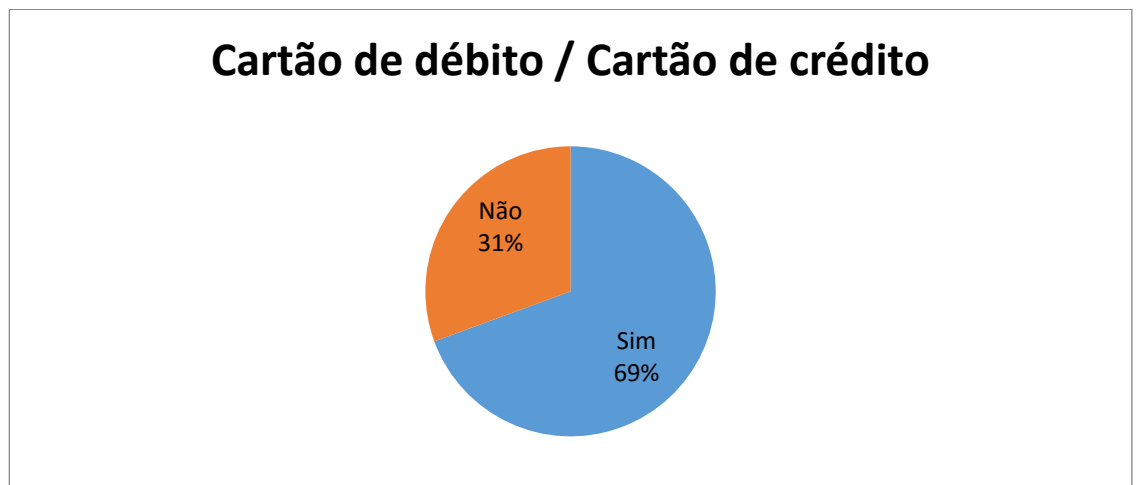
Cerca de 14,1% dos entrevistados têm noção do valor de TAN e TAEG que estão a pagar ao seu banco, 83% não sabem o valor da taxa paga ao seu banco, 2,9% não mostram preocupação em saber o valor da taxa paga. Por sua vez, 69,4% sabem a diferença entre um cartão de débito e um cartão de crédito e 30,6% não sabem a diferença entre cartão de débito e de crédito.

Gráfico 11: Noções do valor pago por TAEG e TAN



Fonte: Elaboração própria, (2016)

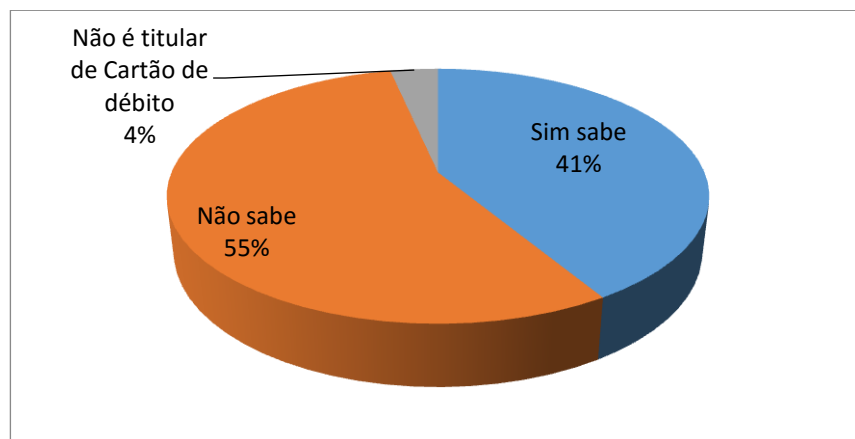
Gráfico 12: Sabe a diferença entre um cartão de débito e cartão de crédito?



Fonte: Elaboração própria, (2016)

Dos 206 inquiridos que possuem cartões de débito, 41,3% sabem que a manutenção da sua conta é feita automaticamente e 55,3% não sabem se é automático ou não, dos quais 3,4% não são titulares de cartão de débito. Nota-se também que apenas 41,3% dos entrevistados sabem o que é uma anuidade, uma vez que 58,7% não têm noção do que é uma anuidade.

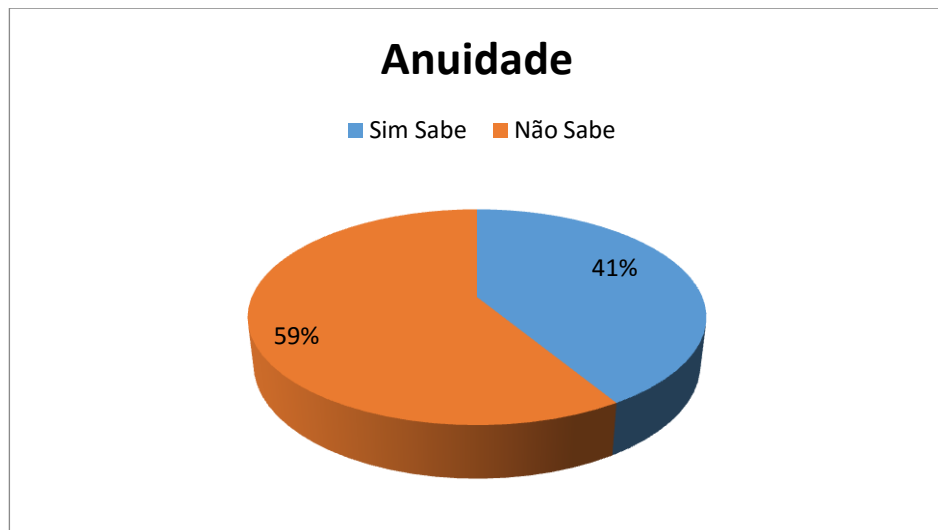
Gráfico 13: Sabe se a sua conta bancária se “abate automaticamente”?



Fonte: Elaboração própria, (2016)



Gráfico 14: Sabe o que é uma anuidade?

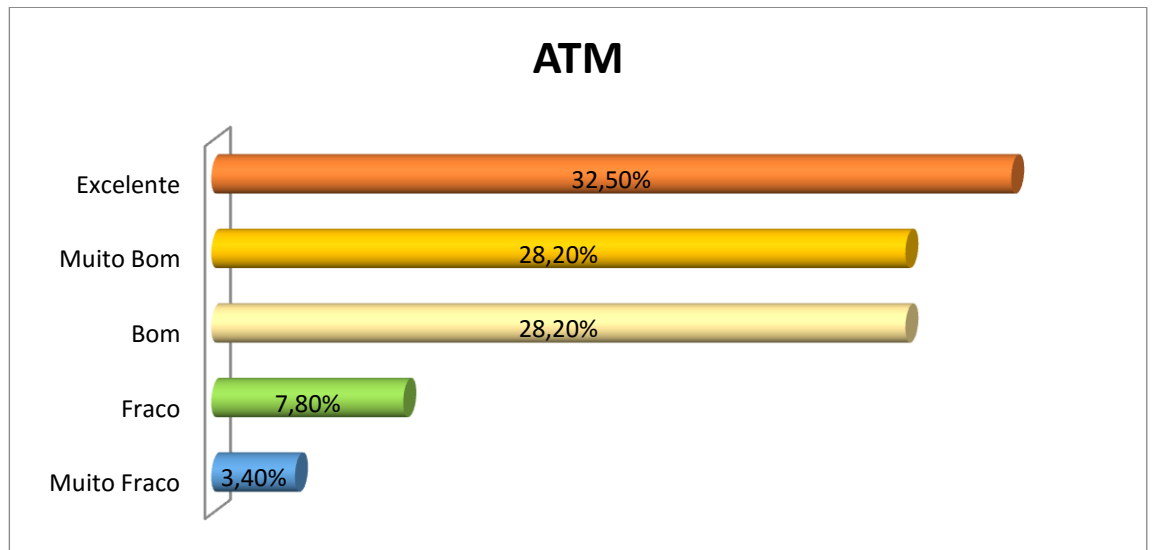


Fonte: Elaboração própria, (2016)

Para apurar a inclusão financeira dos clientes do setor bancário, decidiu-se classificar os produtos e serviços disponibilizados pelo setor numa escala de muito fraco a excelente, e saber assim até que ponto é que estes clientes se encontram familiarizados com os mesmos:

Assim, verificou-se que em relação aos conhecimentos do Multicaixa (ATM), os clientes do sector bancário apresentam conhecimentos acima da média, com uma percentagem de 32,5%, os clientes afirmam ter conhecimentos excelentes, já 28,2% classificam o seu conhecimento como muito bom e bom, 7,8% dizem ainda ter conhecimentos fracos sobre o mesmo, e apenas 3,4% ainda têm conhecimentos muito fracos.

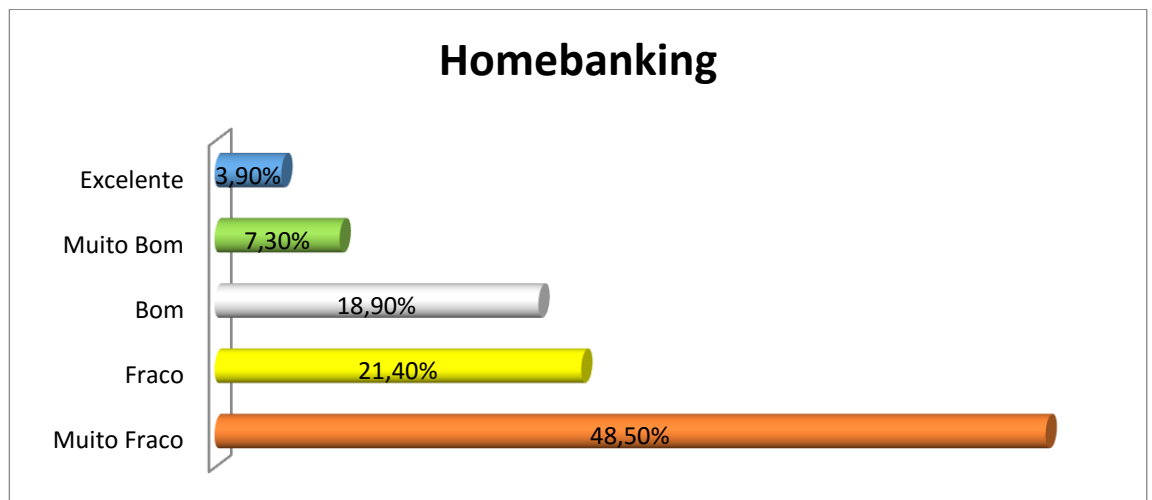
Gráfico 15: Conhecimento e utilização da ATM?



Fonte: Elaboração própria, (2016)

A Internet / Homebanking é hoje um dos serviços disponibilizados pela banca que permite a realização de operações bancárias através da Internet, sem ter de se deslocar até um Banco ou qualquer caixa multibanco (Multicaixa). Pode consultar variada informação financeira e pessoal, fazer transferências ou pagamentos através dos bancos online com a toda a conveniência. Face ainda há alguma escassez no acesso a internet, muitos dos clientes do sector bancário não conseguem aceder a este serviço, mas nota-se também que há alguma desconfiança em aceder as tais plataformas disponibilizadas pelos Bancos, situação essa que poderá ser ultrapassada com o fortalecimento do sistema, e quando os clientes evoluírem o seu nível de literacia financeira que consequente irá ajuda-los a tomar decisões mais sensatas, evitando custos de deslocações, bem como monetários. Sendo assim verifica-se que os conhecimentos sobre o Homebanking são ainda muito fracos, com uma percentagem de 48,5% dos inquiridos, 21,4% dizem ter conhecimentos fracos, 18,9% afirmam terem bons conhecimentos, dos quais 7,3% são muito bons e apenas 3,9% consideram ter conhecimentos excelentes.

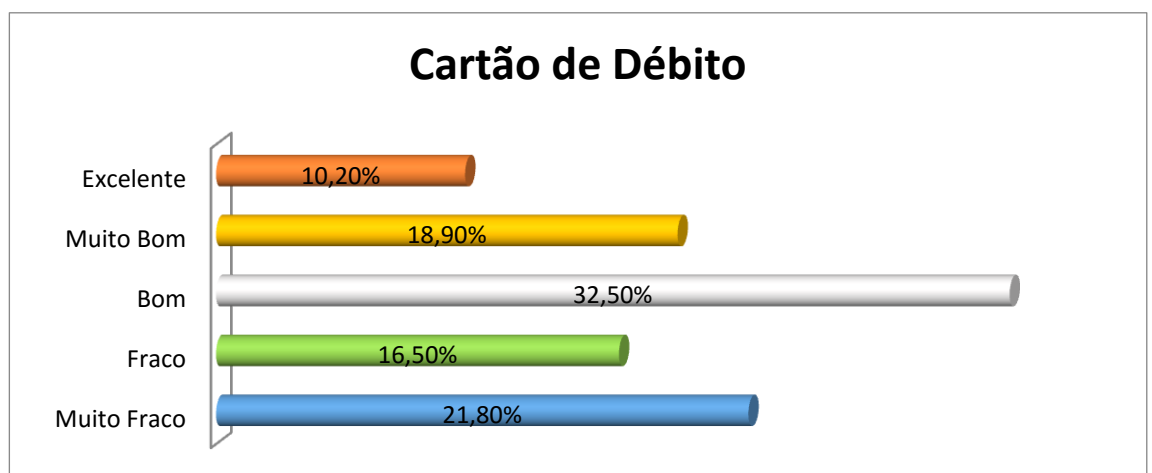
Gráfico 16: Conhecimentos e utilização do Homebanking



Fonte: Elaboração própria, (2016)

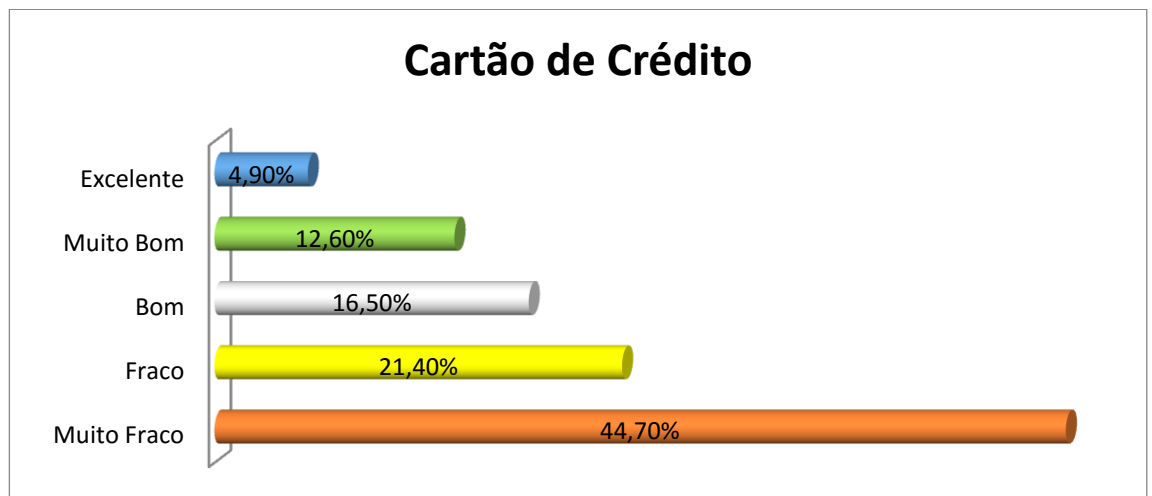
De acordo com os seguintes gráficos, nota-se que os conhecimentos relativos a cartões de débito e crédito são muito baixos, sendo que muitos dos entrevistados ainda confundem cartões de débito com cartões de crédito, e não conseguem tirar partido das vantagens que estes diferentes produtos proporcionam.

Gráfico 17: Conhecimentos e utilização de cartões de débito



Fonte: Elaboração própria, (2016)

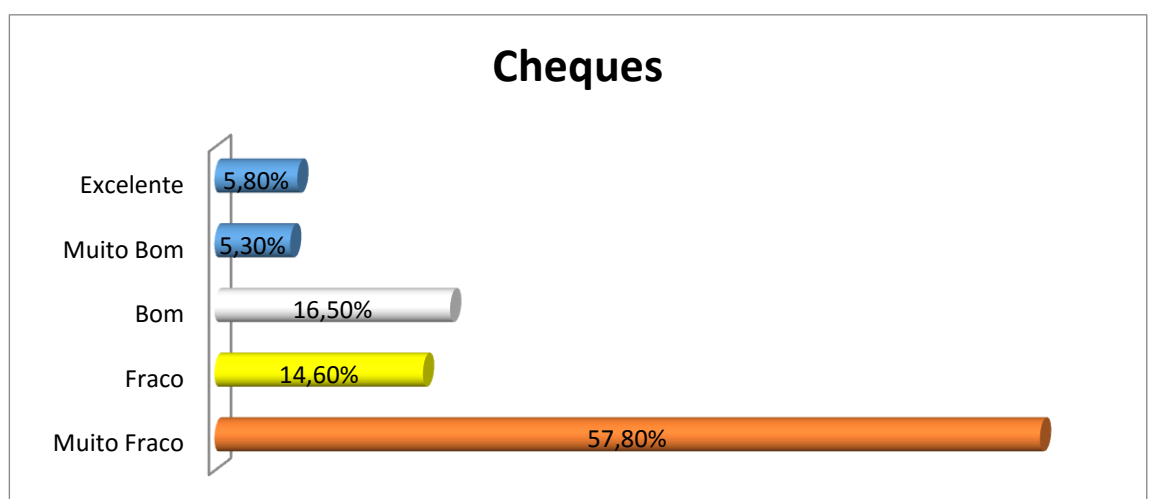
Gráfico 18: Conhecimentos e utilização de cartões de crédito



Fonte: Elaboração própria, (2016)

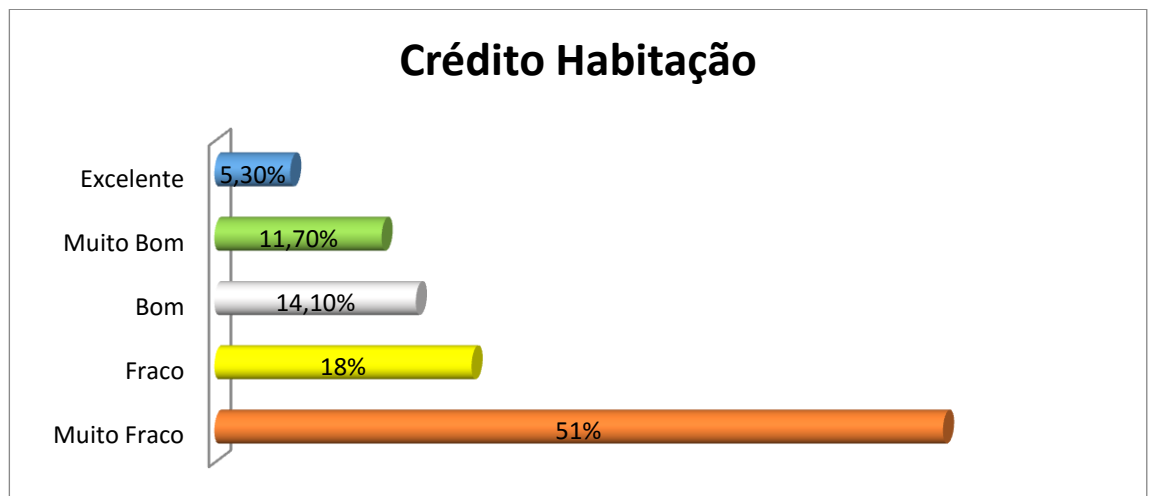
O cheque é um meio de pagamento que permite movimentar fundos que se encontram à disposição de titulares ou seus representantes em contas de depósito abertas nas Instituições de Crédito. Cerca de 57,8% dos inquiridos têm conhecimentos muito fracos e apenas 5,8% dos 100% são considerados excelentes. Posteriormente no gráfico 20, verifica-se também a escassez de conhecimentos relativamente ao Crédito Habitação, em que 105 dos 206 inquiridos são considerados muito fraco, o correspondente a 51%, e apenas 5,3% são excelentes.

Gráfico 19: Conhecimentos e utilização de cheques



Fonte: Elaboração própria, (2016)

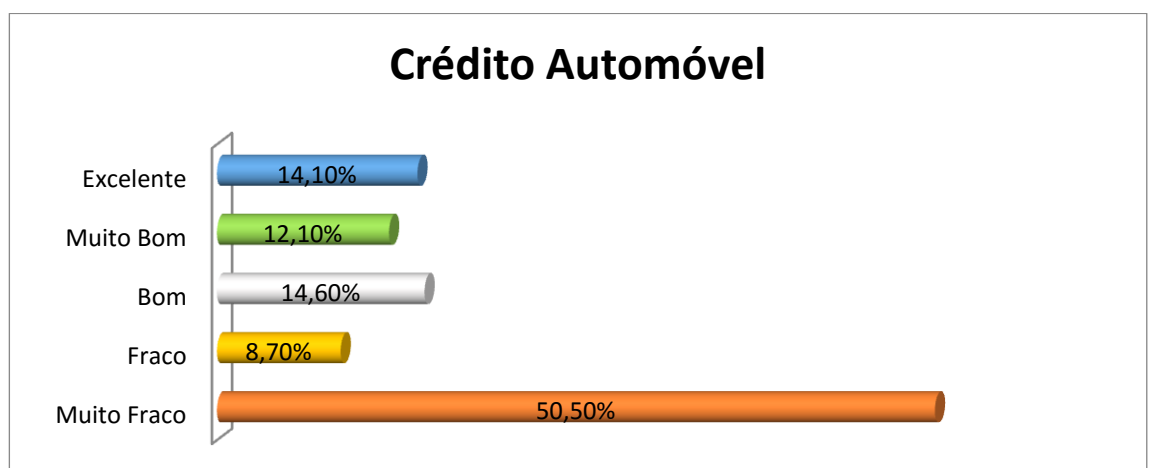
Gráfico 20: Conhecimentos sobre crédito habitação



Fonte: Elaboração própria, (2016)

O Crédito Automóvel é o produto com mais aderência por parte dos inquiridos, e apesar da sua maior aderência, ainda são escassos os conhecimentos no que diz respeito ao mesmo.

Gráfico 21: Conhecimentos sobre crédito automóvel

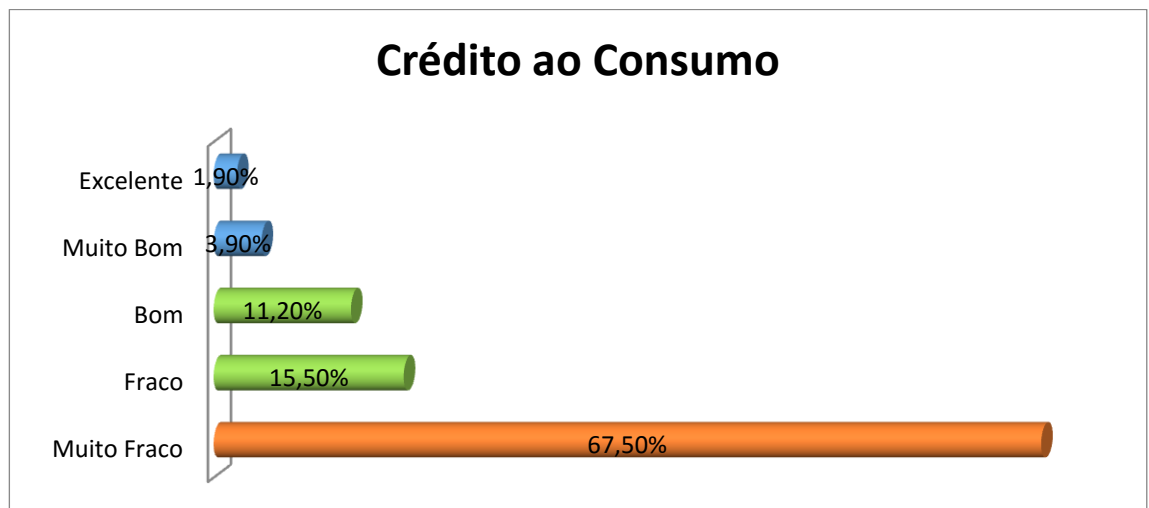


Fonte: Elaboração própria, (2016)

O Crédito ao Consumo tal como o nome indica é o crédito concedido para o consumo de bens ou fornecimento de serviços, e apesar de ser uma modalidade de crédito que visa

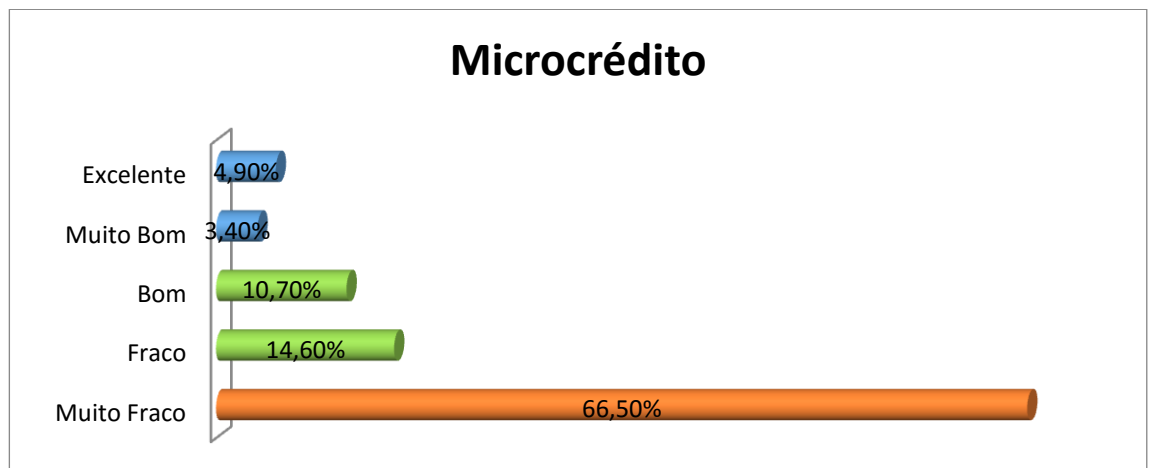
facilitar na aquisição de bens e serviços em situações menos favoráveis dos clientes bancários, estes afirmam terem ainda conhecimentos muito fracos, visto que também não se sentem o suficientemente informados para poderem tomar decisões relativamente a este produto. Relativamente ao Microcrédito, nota-se que este, ainda é uma longe realidade para os clientes do setor bancário angolano, face aos resultados obtidos do inquérito, e apesar de haver jovens empreendedores à procura de financiamentos para os seus projetos, ainda é necessário investir mais na matéria da educação, porque para se criar um nível literário de educação financeira é preciso começar por construir as bases, e estes dois quadros abaixo comprovam que a falta de literacia financeira provoca o aumento do desconhecimento destes produtos.

Gráfico 22: Conhecimentos sobre crédito automóvel



Fonte: Elaboração própria, (2016)

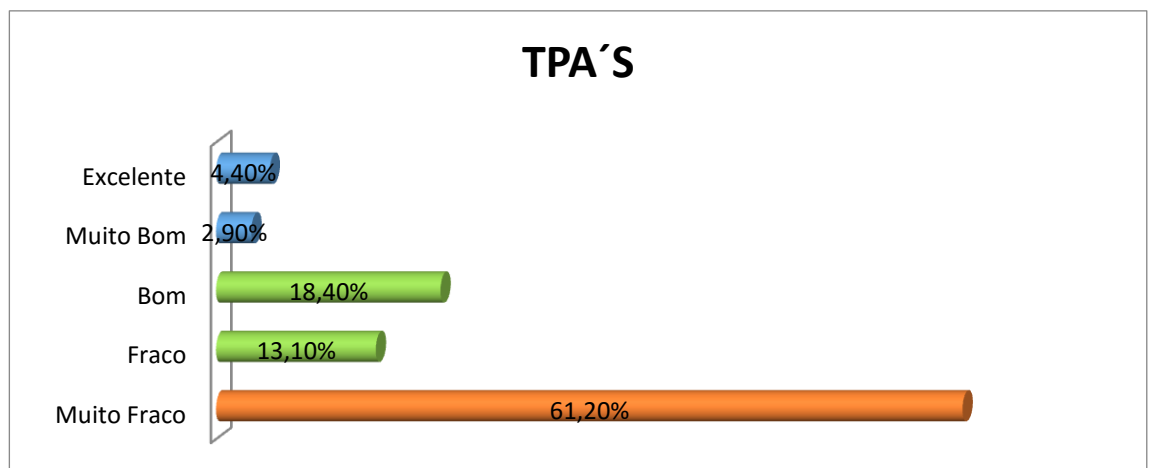
Gráfico 23: Conhecimentos sobre Microcrédito



Fonte: Elaboração própria, (2016)

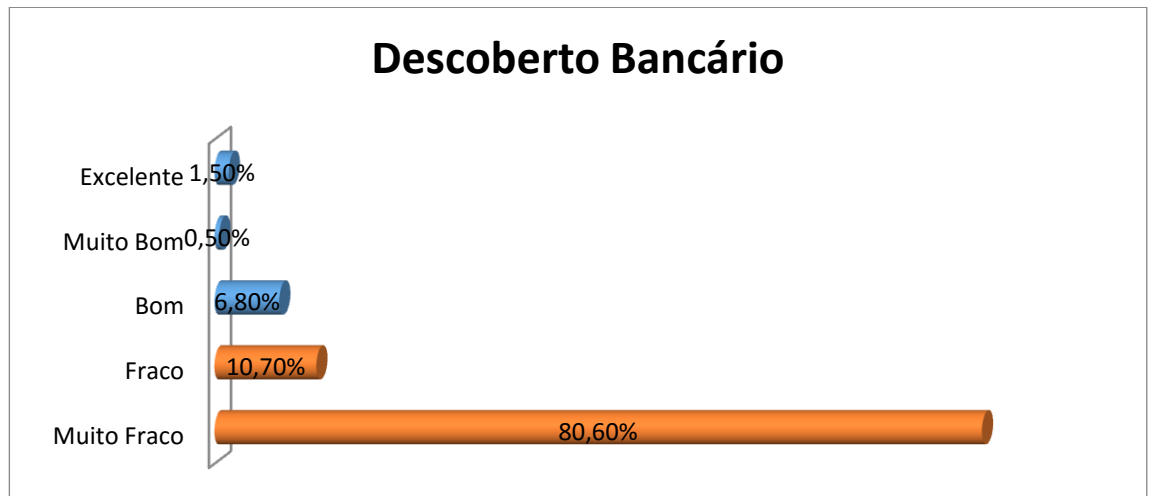
Nota-se que, ainda há pouca inclusão financeira nos entrevistados, os TPA's (Terminal de Pagamento Automático- para pagamentos de serviços e compras através de um cartão multicaixa) e o Descoberto Bancário, são produtos ainda poucos conhecidos pelos inquiridos, também face à complexidade dos mesmos, normalmente, pessoas com níveis de literacia financeira mais elevado têm mais conhecimentos sobre estes dois produtos, algo que não se comprova relativamente aos inquiridos.

Gráfico 24: Conhecimentos sobre TPA'S (Terminal de Pagamento automático)



Fonte: Elaboração própria, (2016)

Gráfico 25: Conhecimentos sobre Descoberto bancário



Fonte: Elaboração própria, (2016)

#### 3.1.4. - Planeamento das Despesas e Poupanças

O Planeamento das despesas e poupanças é outro dos fatores que contribui para aumentar os níveis de literacia financeira, porque poupar ajuda a melhorar a gestão das contas pessoais e a tomar decisões mais sensatas.

A gestão adequada do orçamento familiar pressupõe a identificação dos rendimentos e a previsão das despesas correntes e ocasionais, tendo também em conta uma perspetiva de médio e longo prazo. A constituição de poupanças é um princípio importante na boa gestão do orçamento familiar, permitindo acumular riqueza e fazer face a situações imprevistas, como a redução temporária de rendimentos ou a ocorrência de despesas inesperadas.

A importância da poupança é hoje reforçada pela transferência de responsabilidades e riscos para os indivíduos na formulação de planos de reforma e de saúde, acentuada pela tendência demográfica de envelhecimento da população.

Através deste inquérito procurou aferir-se o grau de sensibilização da população para a poupança e para um planeamento regular e adequado do seu orçamento familiar. A

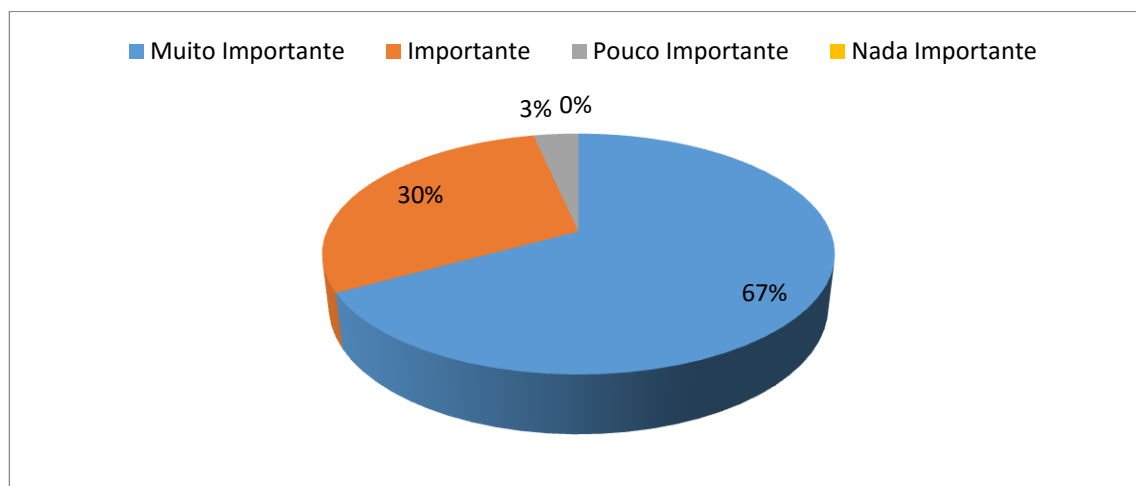


promoção da poupança é um dos principais objetivos da generalidade dos programas de formação financeira.

Contudo, pode-se concluir que há imensa preocupação por parte dos inquiridos relativamente ao planeamento das suas despesas e poupanças, e muitos afirmam não fazer poupanças porque o seu rendimento não o permite, mas outros entrevistados fazem poupanças, o correspondente à 70%, sendo que muitos dos clientes do setor bancário realizam o planeamento das suas despesas e poupanças mensalmente. Apesar de haver um fraco conhecimento dos entrevistados como se verificou na inclusão financeira, há imensa preocupação em realizar mais poupanças, e controlar cada vez mais as suas despesas e receitas conforme gráficos abaixo descritos.

Quando questionados sobre a importância do planeamento das receitas e despesas futuras, 67% dos entrevistados consideram esta tarefa “muito importante” e 29,6% acham-na “importante”, existindo uma relação positiva entre esta avaliação e o nível de escolaridade. Contudo, 3,4% consideram este planeamento “pouco importante”, sendo que nenhum dos entrevistados considerou este planeamento “nada importante”.

Gráfico 26: Como considera o planeamento das suas despesas e receitas futuras?

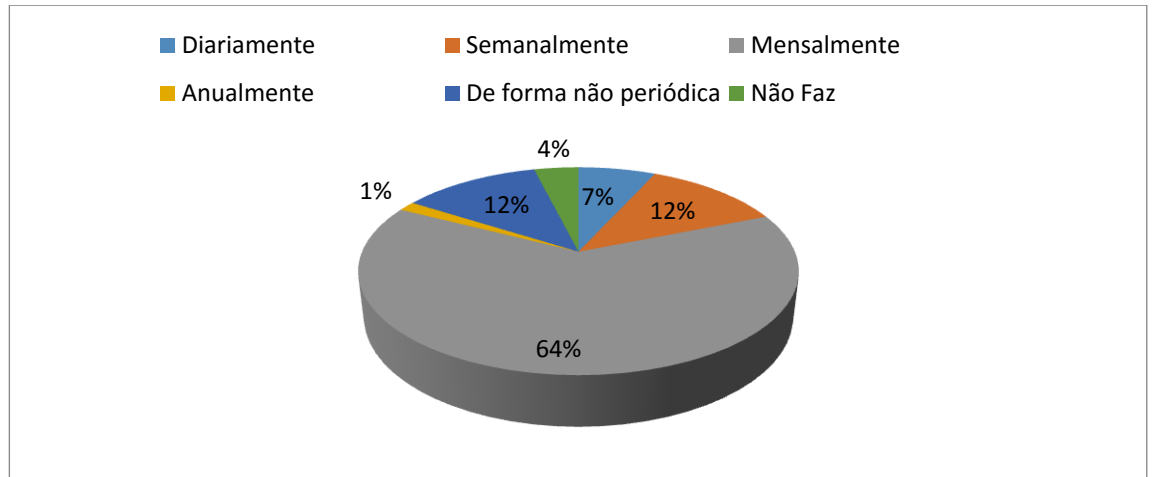


Fonte: Elaboração própria, (2016)

Diariamente 6,8% dos entrevistados fazem a gestão do seu orçamento familiar, 12,1% Semanalmente, 63,6% Mensalmente, apenas 1,5% fazem esta gestão anualmente. Por outro lado 12,1%, preferem fazer a gestão do seu orçamento familiar de forma não periódica e 3,9% dizem que não fazem um planeamento do seu orçamento. Estes resultados evidenciam

alguma diferença entre as atitudes e os comportamentos financeiros: a elevada importância atribuída ao planeamento do orçamento familiar não se traduz necessariamente na sua realização regular.

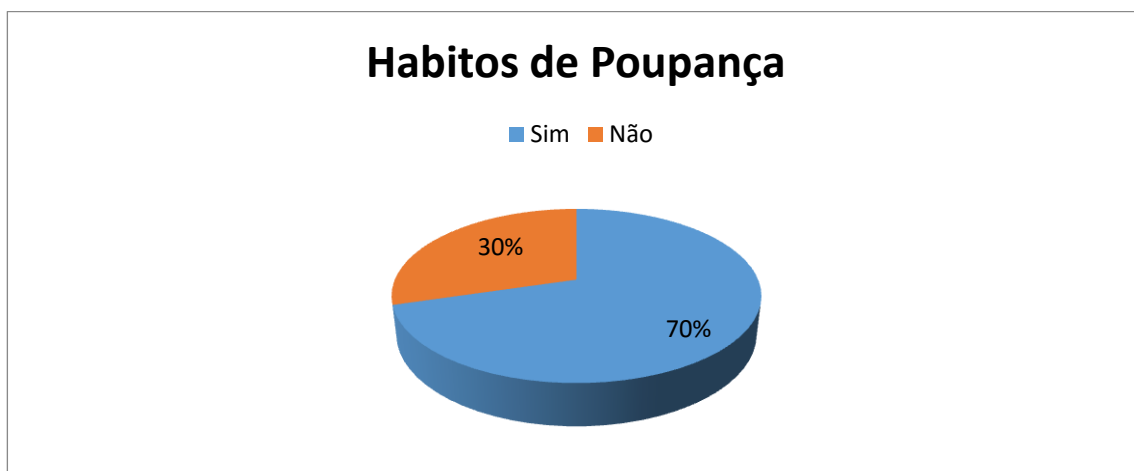
Gráfico 27: Com que frequência realiza a gestão do seu orçamento individual ou familiar?



Fonte: Elaboração própria, (2016)

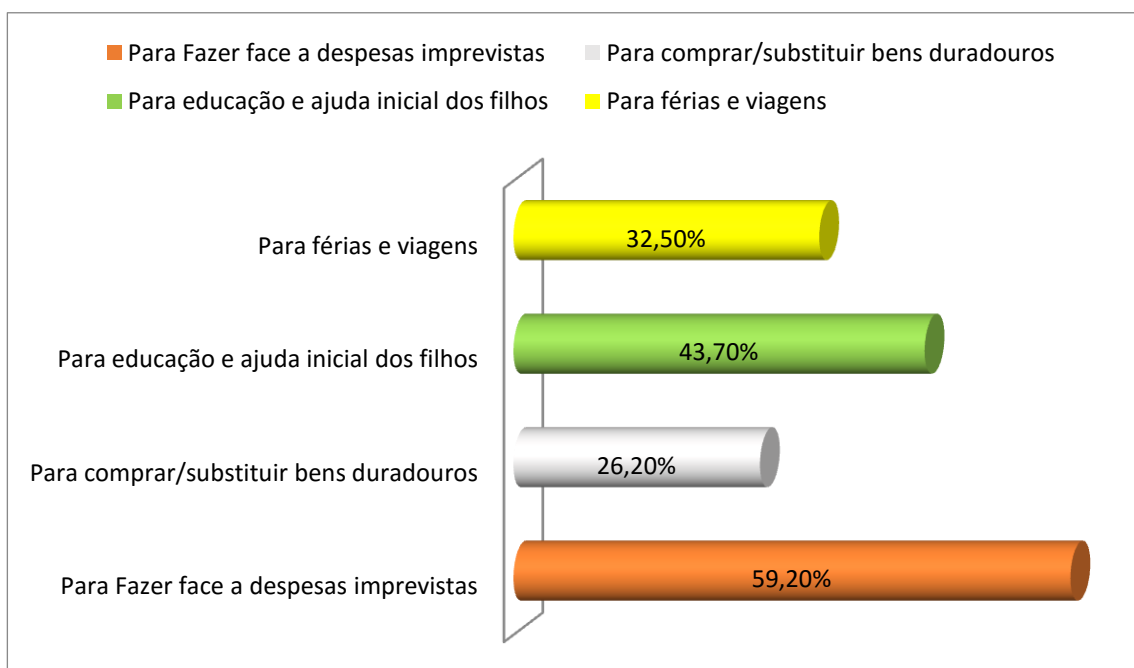
No que se refere aos hábitos de poupança, verifica-se que cerca de 29,6% dos entrevistados afirmam não fazer poupança. Destes, a grande maioria é de 70,4%. Dos 206 inquiridos, 59,2% consideram que fazem poupanças para fazer face a despesas imprevistas, 43,7% poupam para a educação dos filhos e 30% não fazem poupanças e apontam como razão para não poupar o facto de o nível de rendimento não o permitir (43,1%), enquanto 18,5% não o consideram uma prioridade e 36,9% fazem despesas não planeadas.

Gráfico 28: Costuma ter hábitos de poupança?



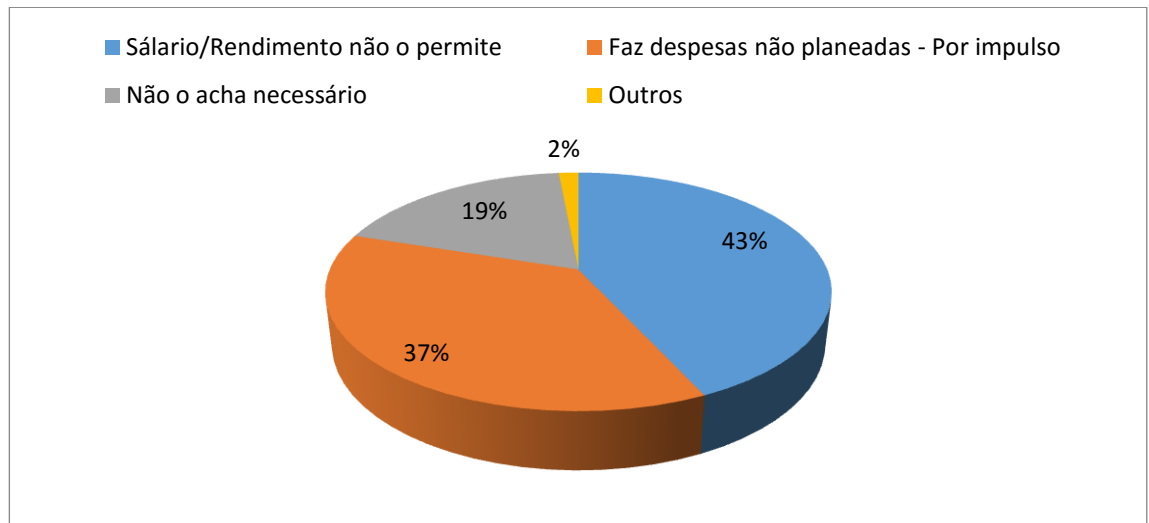
Fonte: Elaboração própria, (2016)

Gráfico 29: Qual a principal razão que o leva a fazer poupanças?



Fonte: Elaboração própria, (2016)

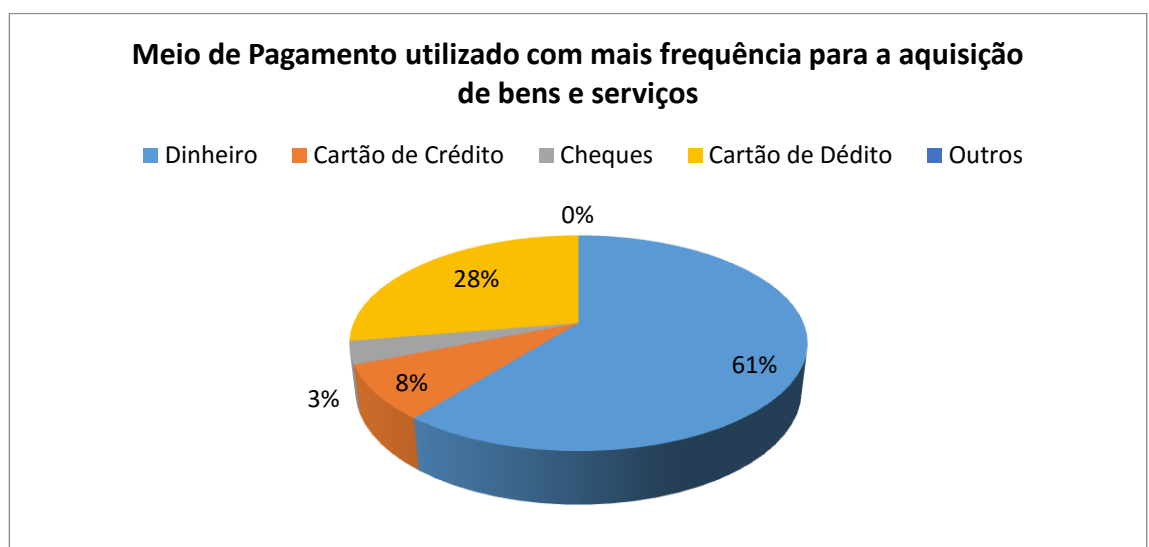
Gráfico 30: Por que razão não costuma a fazer poupanças?



Fonte: Elaboração própria, (2016)

Relativamente ao meio de pagamento usado com mais frequência para a aquisição de bens e serviços, 61% têm preferência em usar o dinheiro vivo por se sentirem mais “confiantes”, por sua vez, 28% dos 206 entrevistados têm preferência em usar o cartão de débito, sendo que 8% usam o cartão de crédito.

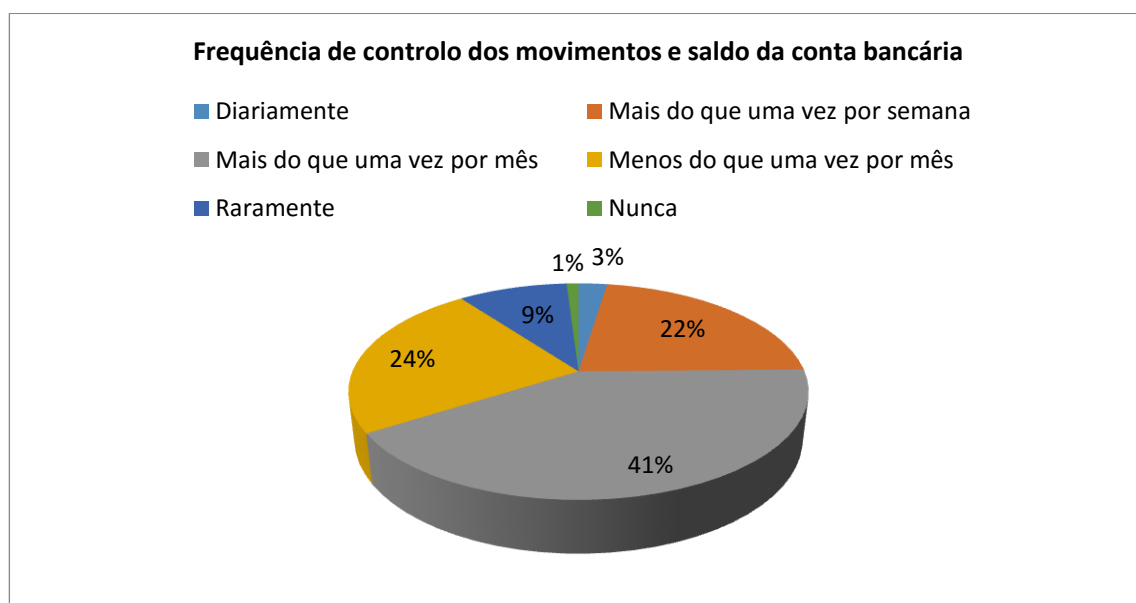
Gráfico 31: Meios de pagamento utilizado com mais frequência na aquisição de bens e serviços?



Fonte: Elaboração própria, (2016)

Dos entrevistados 3% afirmam que controlam e movimentam a sua conta bancária diariamente, 22,3% fazem mais do que uma vez por semana, 41,3% mais do que uma vez por mês, 23,8% menos do que uma vez por mês, 9,2% dizem que raramente o fazem e 1% nunca.

Gráfico 32: Com que frequência controla os saldos e movimentos da sua conta bancária?



Fonte: Elaboração própria, (2016)

Na frequência com que movimentam a conta bancária de acordo com os níveis de instrução nota-se que 2% dos entrevistados com ensino básico movimentam as suas contas bancárias mais do que uma vez por mês e outros 2% raramente movimentam, por sua vez, 3% movimentam a sua conta menos do que uma vez por mês. Já 10% possuem o ensino secundário e movimentam a sua conta menos do que uma vez por mês, havendo uma menor representatividade em relação aos movimentos diários e semanais. Os indivíduos que frequentam a Licenciatura, os Licenciados, Mestres e Doutorados são aqueles que mais movimentam as suas contas bancárias, seja semanalmente e/ou mensal. A estatística descritiva permitiu tirar algumas ilações, sendo que a média de indivíduos que movimentam as suas contas de acordo com o grau de instrução é de 34,33, com uma Mediana de 32,5 e valores máximo e mínimo de 85 e 2, havendo assim um desvio padrão de 32.

Quadro 8: caracterização dos entrevistados pelo nível de instrução e frequência com que movimentam a sua conta bancária

|            | Sem instrução | Primário | Têm ensino básico | Têm ensino secundário | Frequentam a Licenciatura | Licenciados | Mestres | Doutorados | Total |
|------------|---------------|----------|-------------------|-----------------------|---------------------------|-------------|---------|------------|-------|
| 18 - 21    |               |          | 1,6%              | 4%                    | 2,4%                      | 0,5%        |         |            | 8,40% |
| 22-34      | 0,5%          |          | 1,5%              | 6,8%                  | 14%                       | 8,3%        | 1,46%   | 0,5%       | 32,5% |
| 35-44      |               |          | 1,5%              | 4,4%                  | 4%                        | 19%         | 5,3%    | 2,4%       | 36,4% |
| 45-54      |               |          | 0,5%              | 2,9%                  | 3%                        | 6,8%        | 1,9%    | 0,5%       | 15,5% |
| 55-64      |               | 0,5%     | 1,5%              | 3,4%                  |                           | 0,5%        | 1,0%    | 0,5%       | 7,3%  |
| 65 mais... |               |          |                   |                       |                           |             |         |            |       |
| total      | 0,5%          | 0,5%     | 6,45%             | 21%                   | 23%                       | 35,0%       | 10%     | 4%         | 100%  |

Fonte: Elaboração própria, (2016)

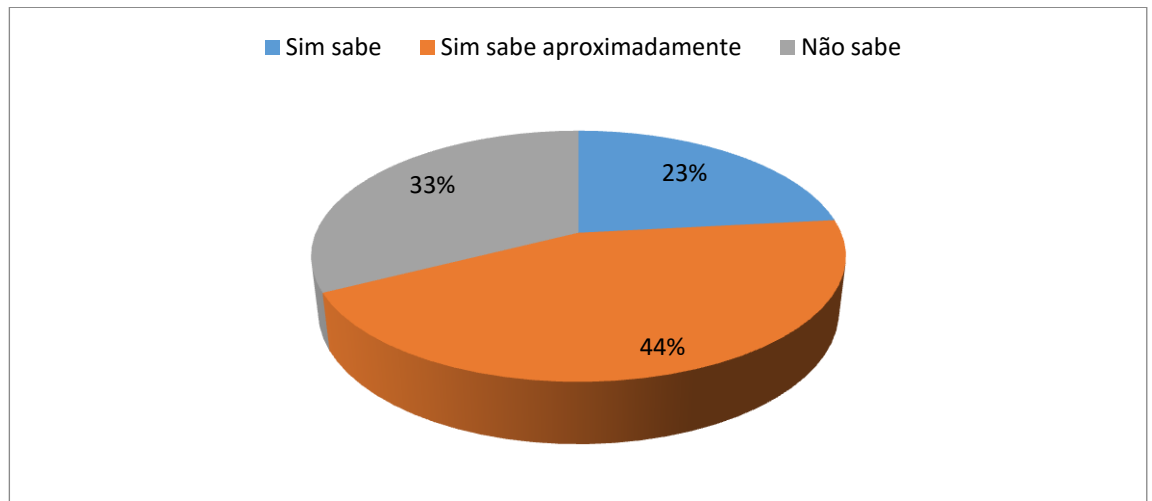
Quadro 9: Estatística descritiva da frequência com que os entrevistados movimentam a sua conta bancária

|                     |         |
|---------------------|---------|
| Movimentos da conta |         |
| Média               | 34,33   |
| Mediana             | 32,5    |
| Máximo              | 85      |
| Mínimo              | 2       |
| Desvio Padrão       | 31,81   |
| Variância           | 1011,86 |

Fonte: Elaboração própria, (2016)

Dos entrevistados, 23,3% sabem as comissões que lhes são cobradas pela manutenção da sua conta bancária, 44,2% sabem o valor aproximado, enquanto que 32,5% não sabem qual o valor que é retirado da sua conta.

Gráfico 33: Sabe as comissões que o banco lhe cobra pela sua conta bancária?



Fonte: Elaboração própria, (2016)

### 3.1.5. - Créditos e Empréstimos

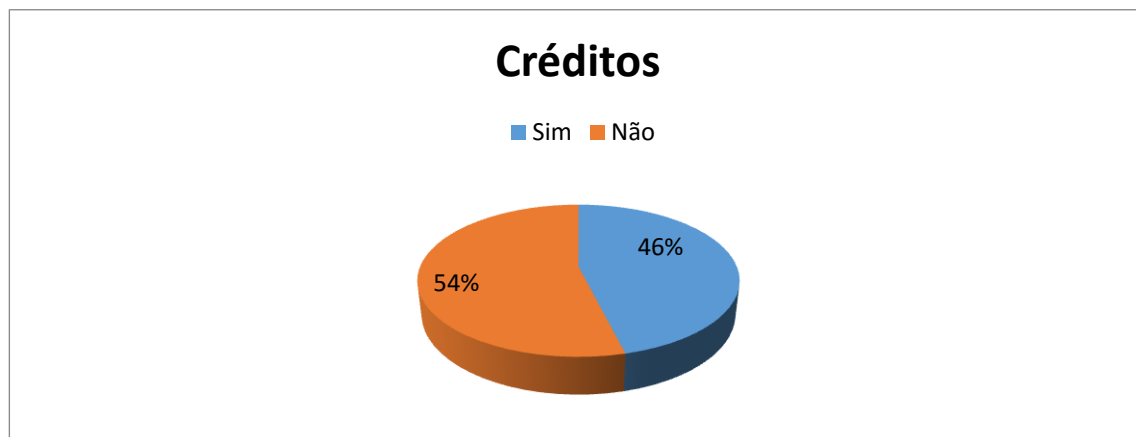
Os produtos e serviços de créditos são meios disponibilizados pelos bancos para que os clientes possam adquiri-los e amortizar o valor da dívida em várias prestações mensais ao longo de um determinado ano, estipulado entre o banco e o cliente.

Relativamente aos créditos e empréstimos, pode-se concluir que maior parte dos clientes entrevistados possuem crédito automóvel e sendo os homens que mais detêm este tipo de crédito (cerca de 34% dos entrevistados), e muitos dos entrevistados apenas sabem o valor aproximado do tipo de taxa de juro praticada no seu empréstimo, sendo que, maior parte dos entrevistados que são formados são os que detêm mais créditos.

No que respeita a créditos e empréstimos, com base no gráfico 34, verifica-se que cerca de 95 inquiridos dos 206, os equivalentes a 46,1% afirmam possuir empréstimos, no entanto, cerca de 53,9% não possuem créditos. Conforme ilustrações gráficas, dos inquiridos que possuem créditos, 37,1% são detentores de crédito à habitação, 11,3% de crédito ao consumo, 10,3% possuem microcrédito, 24,7% possuem crédito pessoal, e mais uma vez

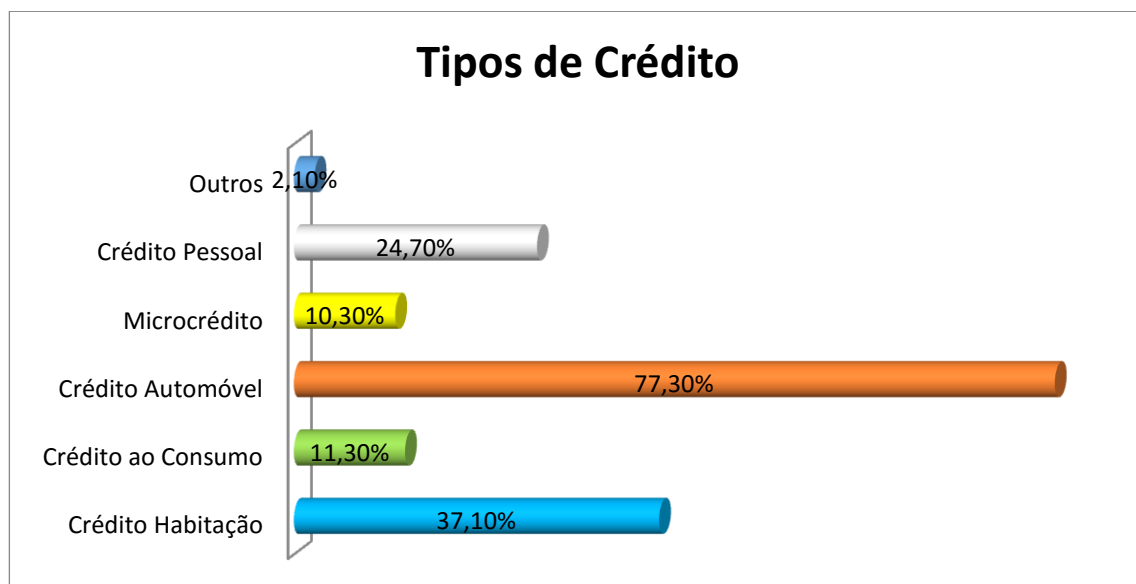
verifica-se o “estilo de vida angolano” em que 77,3% são respeitantes a crédito automóvel, sendo 2,1% referentes a outros tipos de crédito.

Gráfico 34: Possui algum tipo de crédito?



Fonte: Elaboração própria, (2016)

Gráfico 35: Se sim, que tipo de crédito possui?



Fonte: Elaboração própria, (2016)

O respetivo quadro abaixo mostra que dos 206 entrevistados e no geral, são as mulheres que possuem menos créditos, no entanto possuem mais créditos em relação aos Homens no que respeita ao Crédito ao Consumo, onde possuem 4% em relação aos 3% do Sexo Masculino. Verifica-se ainda aqui uma maior concentração em relação ao Crédito-Auto,



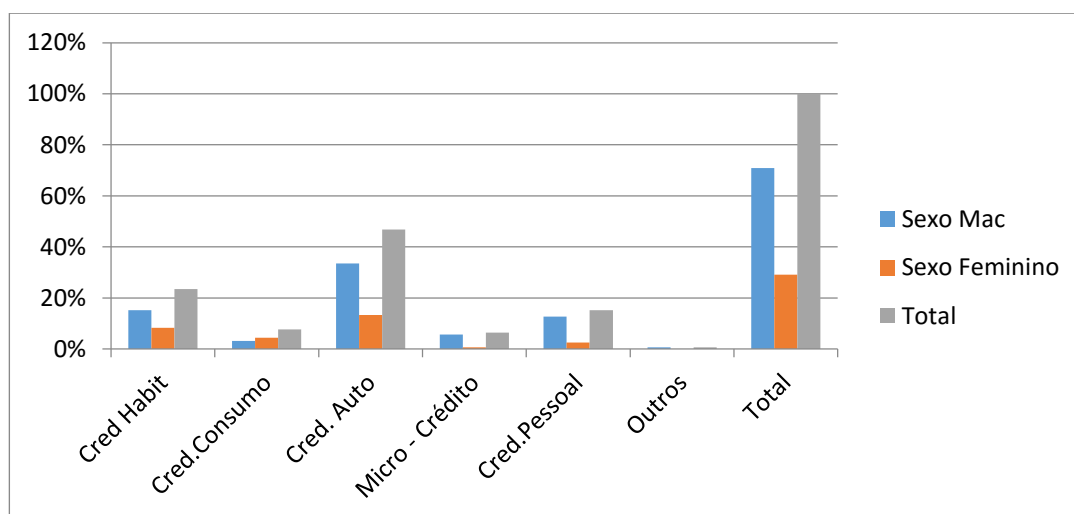
tendo em conta o “estilo de vida Angolano”, é necessário que passa a existir maiores preocupações em necessidades financeiras básicas, principalmente em poupanças, para criar assim uma cultura financeira em que as pessoas possam melhorar o desempenho de finanças pessoais e elevar os seus níveis de bancarização, tomando decisões mais conscientes que possam contribuir para o seu crescimento e estabilidade do sistema bancário.

Quadro 10: Relação entre o género e os tipos de créditos que são detentores

|                       | Credito Habitação | Crédito Consumo | Crédito Auto | Micro - Crédito | Crédito Pessoal | Outros Créditos | Total |
|-----------------------|-------------------|-----------------|--------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------|
| <b>Sexo Masculino</b> | 15%               | 3%              | 34%          | 6%              | 12%             | 1%              | 71%   |
| <b>Sexo Feminino</b>  | 8%                | 4%              | 13%          | 1%              | 3%              |                 | 29%   |
| <b>Total</b>          | 23%               | 7%              | 47%          | 7%              | 15%             | 1%              | 100%  |

Fonte: Elaboração própria, (2016)

Gráfico 36: Representação gráfica da relação entre o género e o tipo de crédito que são detentores



Fonte: Elaboração própria, (2016)

Questionados sobre o tipo de Crédito que possuem de acordo com o nível de instrução, dos 24% dos indivíduos que possuem Crédito Habitação, 14% são Licenciados, 4% são Mestres e os outros 3% são Doutores e Frequentam atualmente a Licenciatura. Em relação ao total de 7% dos indivíduos que possuem Crédito ao Consumo, nota-se que há uma maior percentagem respeitante aos Licenciados de 3% e apenas 1% daqueles que Frequentam atualmente a Licenciatura e os que têm o Ensino Básico. O Crédito Automóvel é o produto de

crédito com maior representatividade, visto que 24% dos indivíduos que possuem crédito automóvel são licenciados e apenas 3% são doutorados.

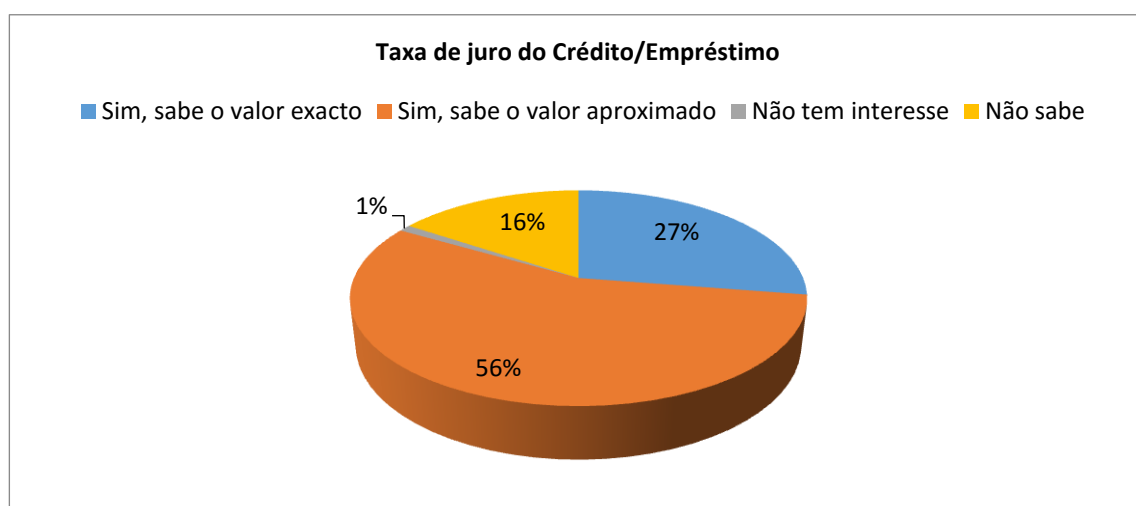
Quadro 11: Relação entre o tipo de crédito e o nível de instrução

|                         | Crédito Habitação | Crédito Consumo | Crédito Automóvel | Micro - Crédito | Crédito Pessoal | Outros Créditos | Total |
|-------------------------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------|
| Sem instrução           |                   |                 |                   |                 |                 |                 |       |
| Com instrução primária  |                   |                 |                   |                 |                 |                 |       |
| Ensino Básico           |                   | 1%              |                   |                 | 1%              |                 | 1%    |
| Ensino Secundário       | 1%                | 2%              | 4%                | 1%              | 3%              |                 | 9%    |
| Frequentam Licenciatura | 3%                | 1%              | 9%                | 1%              | 3%              |                 | 16%   |
| Licenciados             | 14%               | 3%              | 24%               | 2%              | 8%              | 1%              | 52%   |
| Mestres                 | 4%                |                 | 6%                | 1%              | 1%              |                 | 12%   |
| Doutores                | 3%                | 1%              | 3%                | 2%              | 1%              |                 | 9%    |
| Total                   | 24%               | 7%              | 47%               | 6%              | 15%             | 1%              | 100%  |

Fonte: Elaboração própria, (2016)

Cerca de 27,5% dos inquiridos sabe o valor exato da taxa praticada no seu tipo de juro, e 55,9% tem mais ou menos uma noção (sabe o valor aproximado), 1% não mostram interesse em saber e 15,7% não sabem o valor da taxa paga pelo seu crédito.

Gráfico 37: Sabe qual a taxa de juro praticada no seu tipo de crédito ou empréstimo?



Fonte: Elaboração própria, (2016)

Em relação aos conhecimentos do tipo de taxa de juro nos diferentes tipos de crédito, constata-se que maior parte dos entrevistados sabem qual o valor aproximado do tipo de taxa

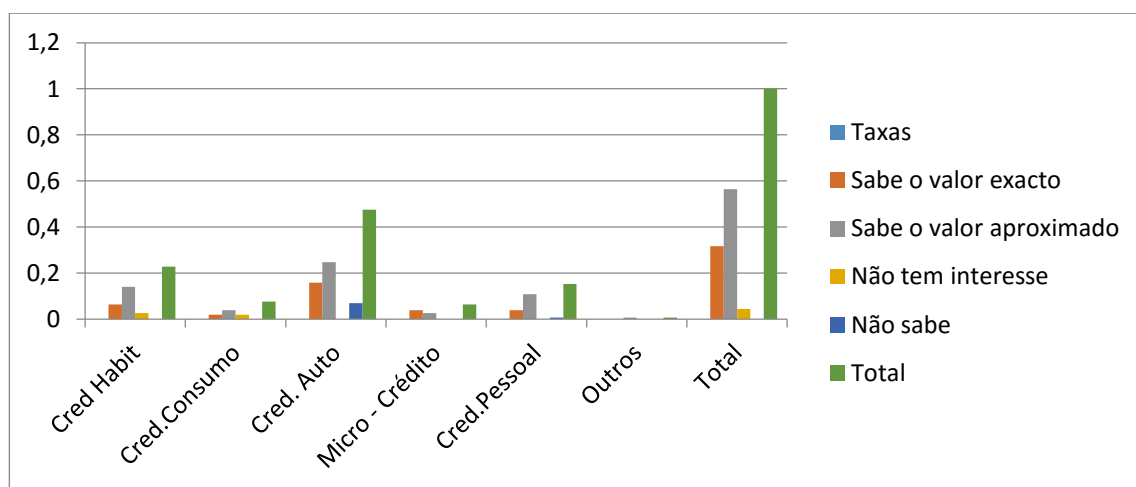
de juro praticada no seu empréstimo; sendo 14% respeitantes ao Crédito Habitação, 4% Crédito ao Consumo, 25% Automóvel, 3% do Microcrédito, 11% do Crédito Pessoal e apenas 1% respeitantes a outros tipos de Crédito, conforme a representação gráfica abaixo.

Quadro 12: Conhecimentos do tipo de taxas de juro nos diferentes tipos de créditos

|                                | Crédito Habitação | Crédito Consumo | Crédito Automóvel | Micro Crédito | Crédito Pessoal | Outros Créditos | Total |
|--------------------------------|-------------------|-----------------|-------------------|---------------|-----------------|-----------------|-------|
| <b>Taxas</b>                   |                   |                 |                   |               |                 |                 |       |
| <b>Sabe o valor exacto</b>     | 6%                | 2%              | 16%               | 4%            | 4%              |                 | 32%   |
| <b>Sabe o valor aproximado</b> | 14%               | 4%              | 25%               | 3%            | 11%             | 1%              | 56%   |
| <b>Não tem interesse</b>       | 3%                | 2%              |                   |               |                 |                 | 4%    |
| <b>Não sabe</b>                |                   |                 | 7%                |               | 1%              |                 |       |
| <b>Total</b>                   | 23%               | 8%              | 47%               | 6%            | 15%             | 1%              | 100%  |

Fonte: Elaboração própria, (2016)

Gráfico 38: Representação gráfica dos conhecimentos dos tipos de taxas de juros nos diferentes tipos de créditos

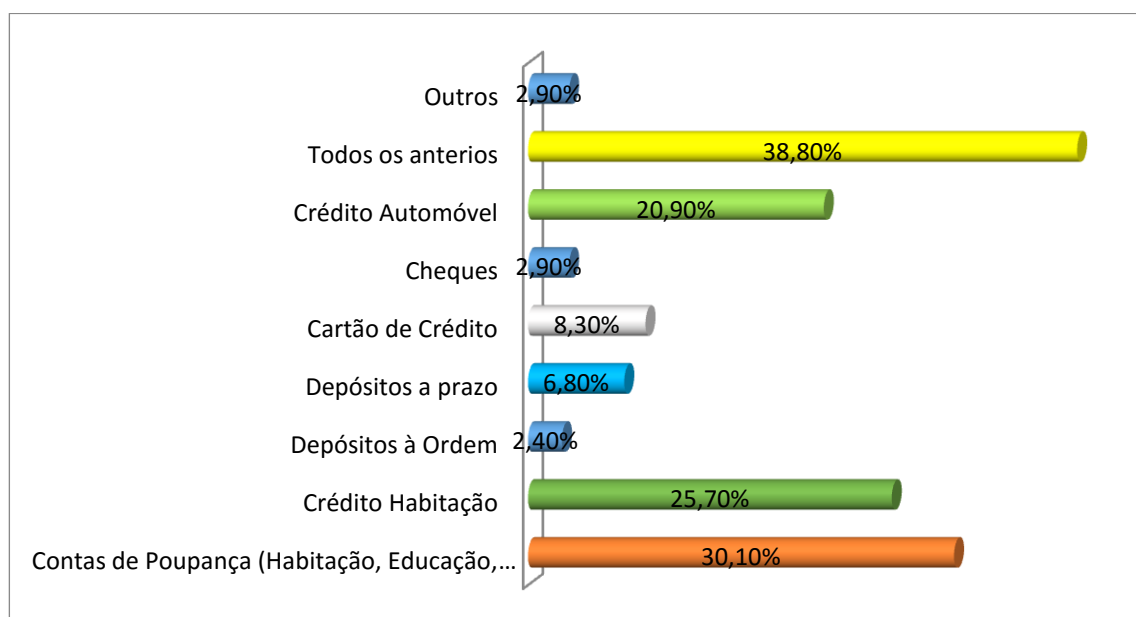


Fonte: Elaboração própria, (2016)

Dos produtos e/ou serviços sobre os quais os inquiridos gostariam de obter mais informações por se sentirem poucos capacitados para adquiri-los, são: Conta poupança, com 30,1% de representatividade, Crédito habitação 25,7% e Crédito automóvel 20,9%. Apesar de muitos dos inquiridos já serem detentores destes tipos de crédito, verificam-se algumas lacunas no que diz respeito a estes produtos e/ou serviços conforme representação gráfica.

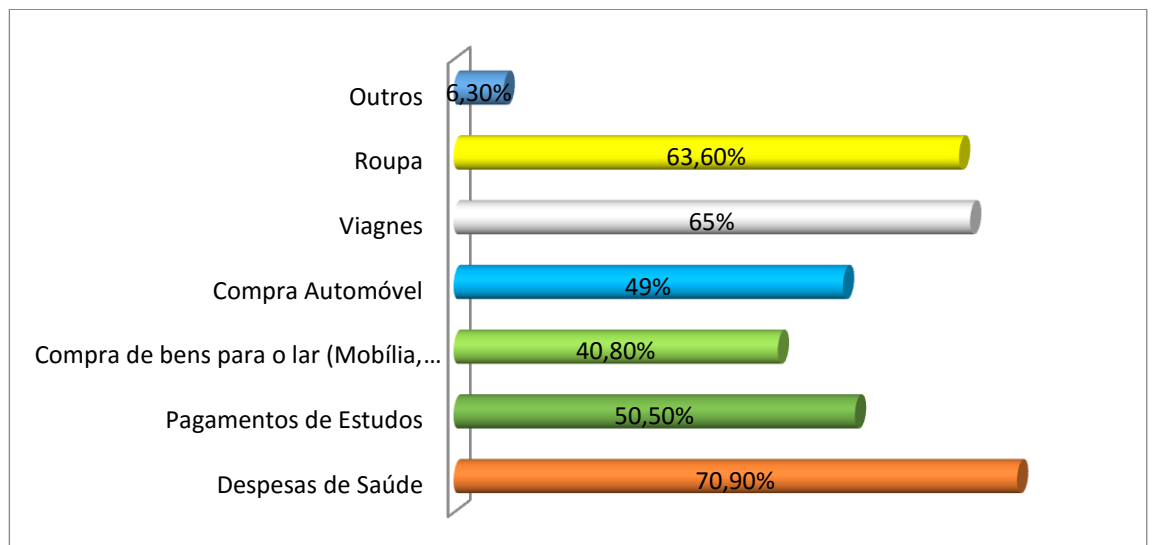
Caso pudessem obter mais algum tipo de crédito, 70,9% destinavam-no a despesas de saúde, 50,5% pagavam os estudos, 65% aproveitariam para fazer viagens, 63,6% optariam por comprar roupas e 6,3% destinavam este empréstimo a outras necessidades.

Gráfico 39: Produto/Serviço sobre o qual gostariam de obter mais informações?



Fonte: Elaboração própria, (2016)

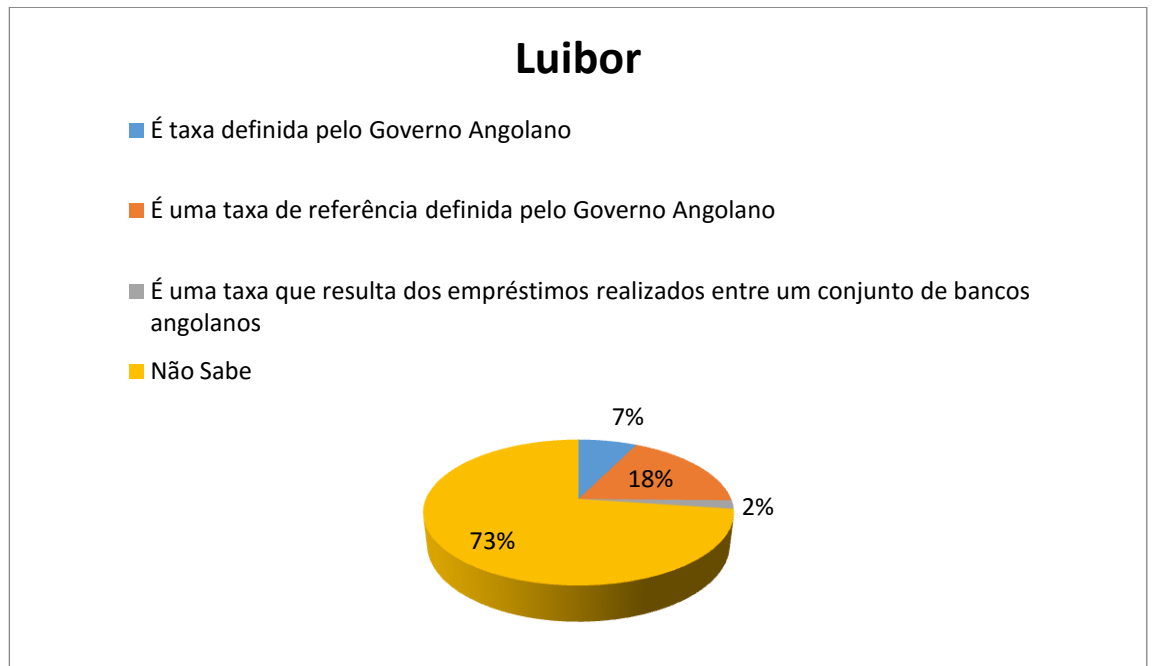
Gráfico 40: A que fins você daria caso contraísse algum empréstimo?



Fonte: Elaboração própria, (2016)

Quando inquiridos sobre a taxa de referência Luibor, definida pelo Banco Nacional de Angola no crédito habitação e em outros empréstimos, 72,8% dos entrevistados, o equivalente a 150 dos 206 inquiridos não sabem que tipo de taxa é esta, e apenas 37 dos entrevistados, o equivalente a 18% é que responderam de forma correta relativamente a este tipo de juro.

Gráfico 41: O que é Luibor?



Fonte: Elaboração própria, (2016)

### 3.1.6. - Educação Financeira

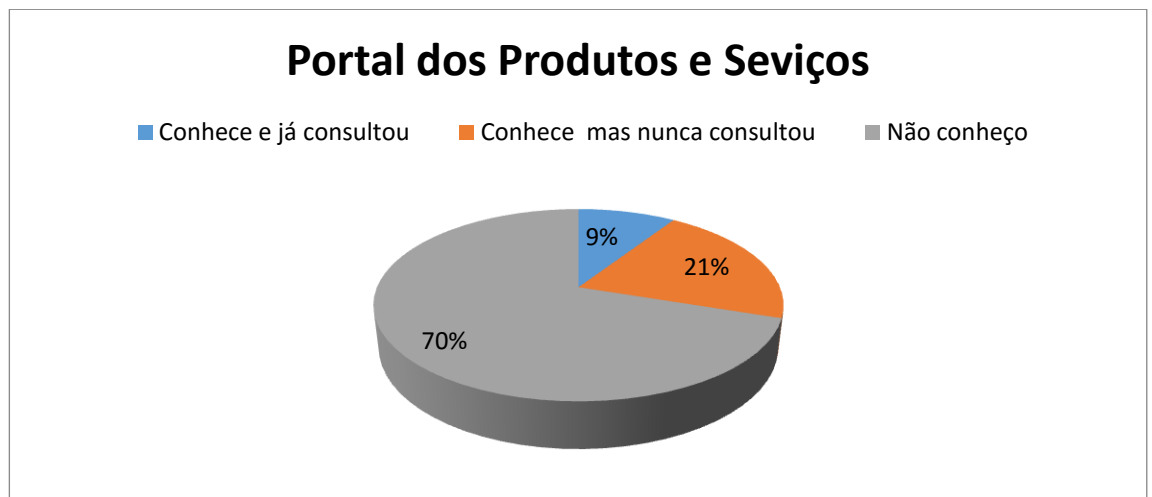
Como qualquer outro tipo de conhecimento, a educação financeira é fundamental e simultaneamente complexa (Vit e *et all*, 2000). Esta tem de ser vista numa perspetiva de longo prazo para aferir o comportamento das populações nas suas tomadas de decisões e assim poder criar um programa de educação financeira que se adapte às características dos diferentes indivíduos de modo a que possam aumentar os seus níveis de literacia financeira e ter assim uma participação mais ativa no mercado financeiro.

De acordo com os resultados obtidos, verifica-se que os níveis de educação financeira em Angola são relativamente baixos, face ao fraco conhecimento dos inquiridos, e sendo que estudos feitos pelo Banco Nacional de Angola também comprovam o mesmo. Muitos não têm conhecimento do portal dos produtos e serviços criados pelo BNA bem como da conta Bankita, que é designada a pessoas com rendimentos inferiores. Muitos afirmam ter desconfiança nos bancos e preferem guardar o seu dinheiro em casa do que abrir uma conta poupança ou investir em certificados de aforro. A fraca cultura financeira leva à decisões

menos sensatas, e é preciso criar bases de educação financeira desde o ensino primário, que é algo que já está a ser incutido no setor bancário angolano.

Questionados sobre o conhecimento e/ou utilização do Portal dos produtos e serviços financeiros criado pelo BNA, 69,9% dos entrevistados indicam que não o conhecem, 20,9% conhecem-no, mas nunca o consultaram e apenas 9,2% afirmam conhecer e consultar este Portal.

Gráfico 42: Portal dos produtos e serviços bancários criado pelo BNA?

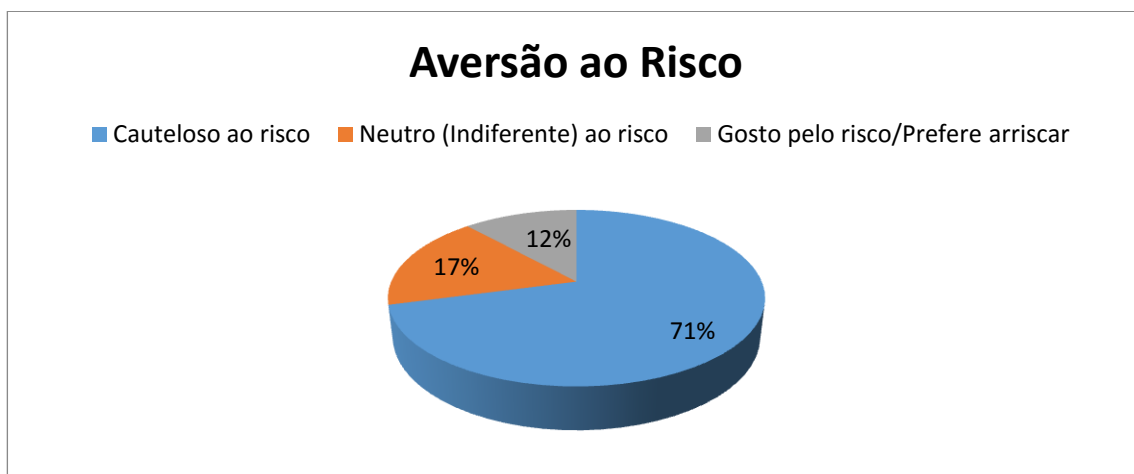


Fonte: Elaboração própria, (2016)

Questionados sobre a aversão ao risco em aceitar um negócio com um retorno incerto, ao invés de outro negócio com um retorno esperado mais certo, mas possivelmente menor, 70,9% afirmam ser mais cautelosos ao risco, 17,5% são neutros, ou seja, indiferentes ao risco que possam tomar, e 11,7% prefere arriscar mais para obterem maiores receitas.

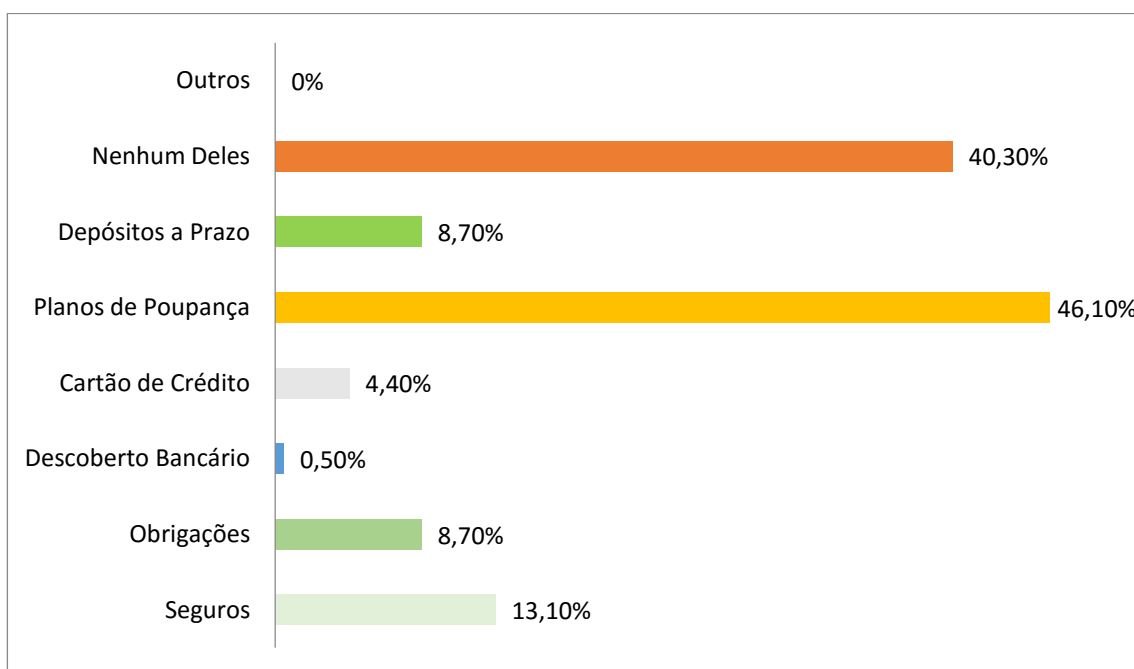
E de acordo com a aversão ao risco dos inquiridos, verifica-se que a maior parte dos inquiridos têm preferência em investir em produtos como: Planos de poupança (46,1%), Seguros (13,1%), Depósitos a prazo (8,7%) e Obrigações (8,7%), conforme ilustração gráfica.

Gráfico 43: Como classifica a sua aversão ao risco?



Fonte: Elaboração própria, (2016)

Gráfico 44: Tendo em conta a sua aversão ao risco, quais / que produtos financeiros preferia investir?

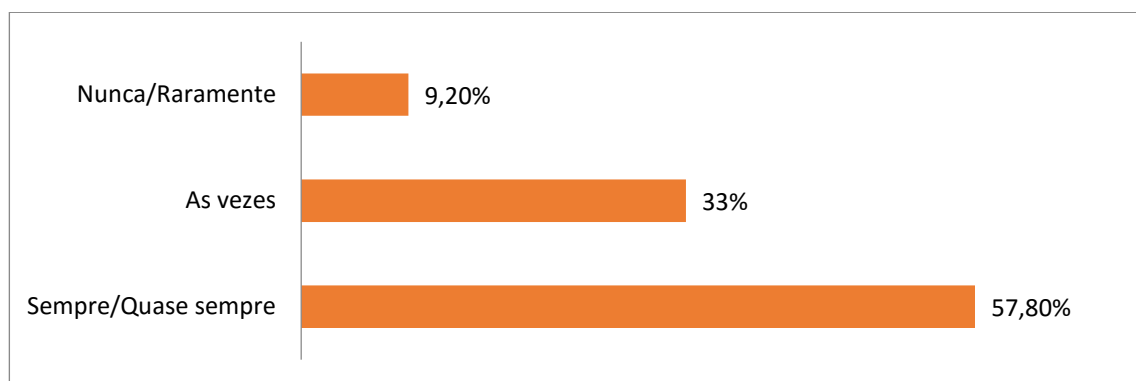


Fonte: Elaboração própria, (2016)



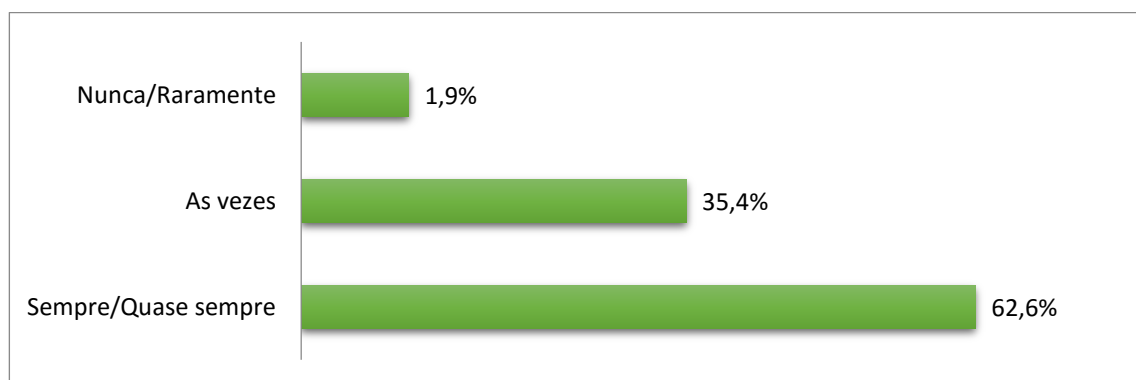
Para aferir o comportamento/decisões dos inquiridos, procurou-se saber quais as situações em que os inquiridos, para comprar qualquer coisa, preferem poupar primeiro ou quando querem comprar algo, recorrem de imediato ao crédito, e as situações em que tendem a comprar coisas de forma impulsiva. Deste modo verifica-se que 62,6% nunca e/ou raramente recorrem de imediato ao crédito para comprar algo e 35,4% fazem-no de vez em quando e apenas 1,9% quase sempre o fazem. No que diz respeito a compras de forma impulsiva 12,6% tendem a comprar coisas de forma impulsiva, 52,9% às vezes e 34,5% nunca e/ou raramente o fazem. Já no que diz respeito a poupar primeiro antes de comprar qualquer coisa, 57,8% tendem a poupar sempre e/ou quase sempre, 33% às vezes e 9,2% nunca e/ou raramente, conforme gráficos 1,2 e 3.

Gráfico 45: De acordo com a seguinte escala, diga-me, com que frequência se identifica com as seguintes afirmações? Para comprar qualquer coisa, prefere poupar primeiro?



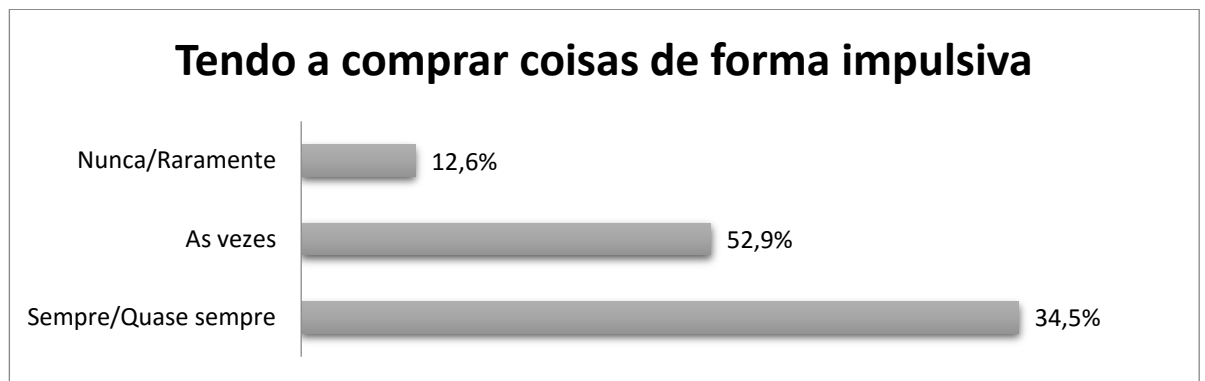
Fonte: Elaboração própria, (2016)

Gráfico 46: Quando quer comprar algo, Recorre de imediato ao crédito?



Fonte: Elaboração própria, (2016)

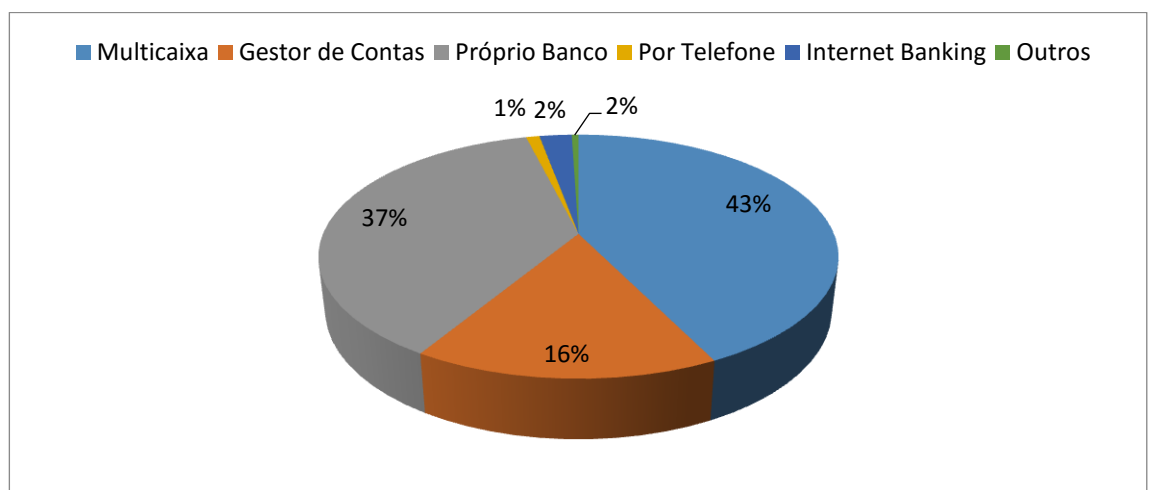
Gráfico 47: Tende a comprar coisas de forma impulsiva?



Fonte: Elaboração própria, (2016)

Tendo a possibilidade de resolver um problema através do Multicaixa, a maior parte dos inquiridos preferem dirigir-se a um multicaixa (42,7%), sendo que 37,4% ainda preferem deslocar-se até ao próprio banco, por alguma desconfiança e até mesmo por falta de conhecimentos aprofundados para tratar de qualquer assunto bancário que pode ser resolvido numa ATM, e apenas 2,4% acedem ao internet banking.

Gráfico 48: Tendo a possibilidade de resolver um problema através do multicaixa, você prefere dirigir-se a qual das seguintes opções?

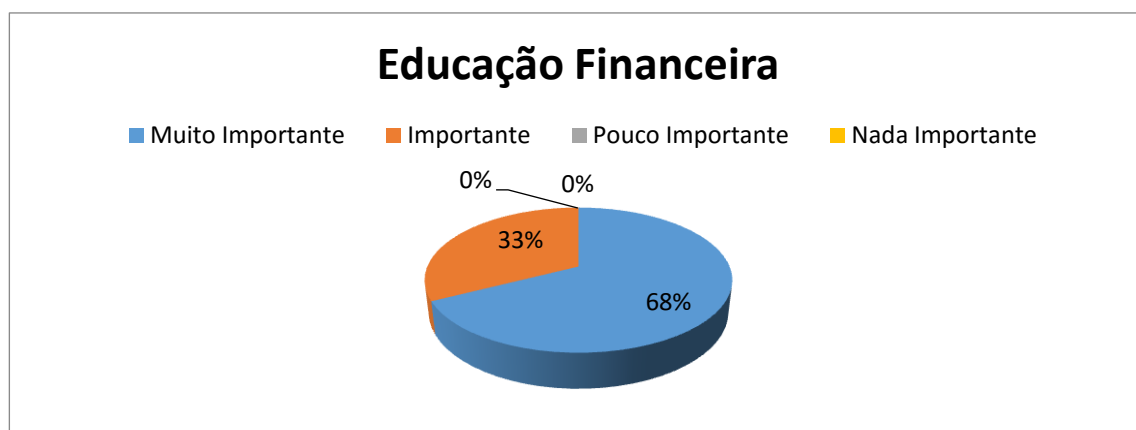


Fonte: Elaboração própria, (2016)

Nota-se que os inquiridos se preocupam com a educação financeira, uma vez que 67,5% dos entrevistados consideram que ter educação financeira é muito importante, 32,5%

consideram importante, não havendo nenhum inquirido que se considera pouco importante ou nada importante.

Gráfico 49: De acordo com as seguintes opções, considera que ter Educação financeira é?

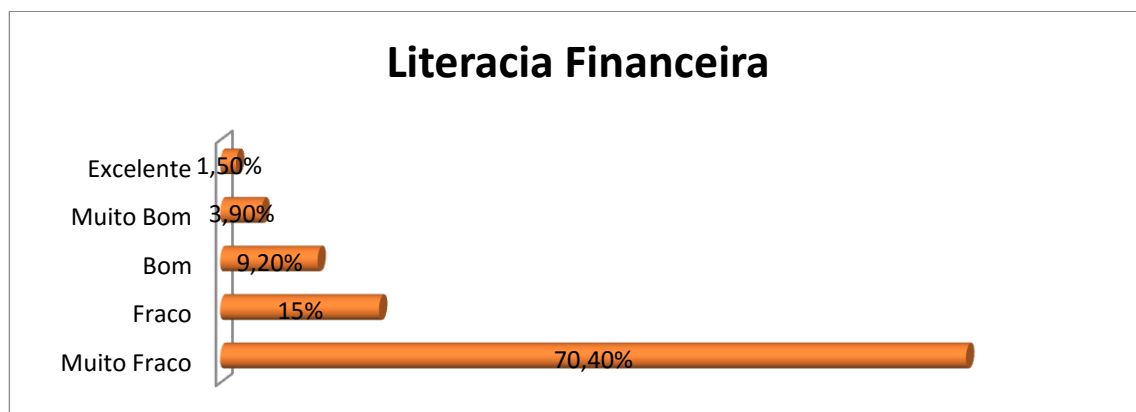


Fonte: Elaboração própria, (2016)

Para a avaliação do grau de compreensão da informação e averiguar o nível de educação financeira dos inquiridos, é preciso saber até que ponto é que eles possuem conhecimentos de literacia financeira, educação financeira, despesas e poupanças. Deste modo, verificou-se ainda que 70,4% dos entrevistados têm conhecimentos muito baixos relativamente a literacia financeira e apenas 1,5% consideram-se excelentes literários financeiros. 35,4% dos inquiridos dizem ainda ter conhecimentos muito fracos de educação financeira (daí o percurso que ainda há por percorrer para aumentar os níveis de educação financeira a partir de uma base, que é o sector da educação), sendo que apenas 6,8% dizem ter excelentes conhecimentos. Apesar da relutância em fazer poupanças por parte dos inquiridos, 27,7% consideram que ainda têm poucos conhecimentos no que diz respeito a planeamento de despesas e poupanças, dos quais 35% dizem ter bons conhecimentos, e 8,3% afirmam ter excelentes conhecimentos. O crédito também é um dos produtos com maior aderência por parte dos indivíduos, nomeadamente o crédito automóvel, e apesar do elevado nº de pedidos de créditos, muitos dos inquiridos ainda apresentam conhecimentos muito baixos, ou 42,7% afirmam ainda ter dificuldades em compreender melhor os produtos de crédito, dos quais apenas 7,3% têm excelentes conhecimentos.

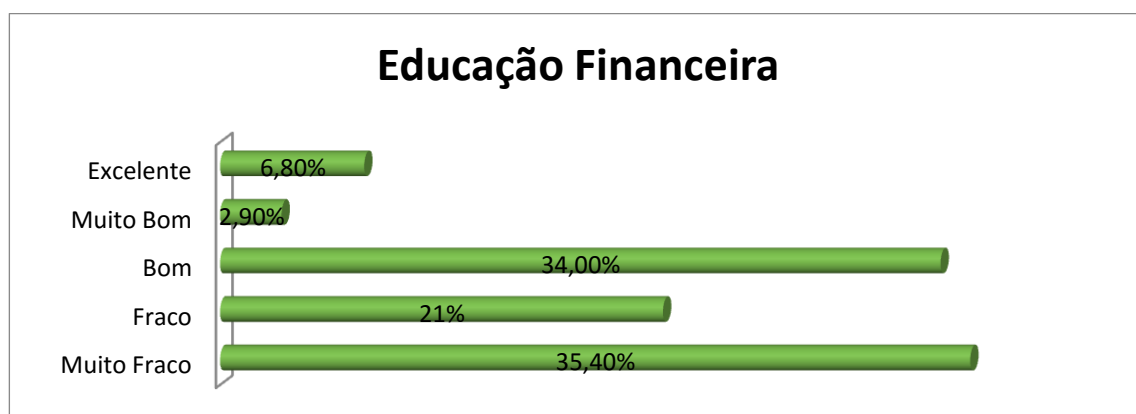
Os gráficos abaixo demonstram estas situações de literacia financeira, educação financeira, planeamento de despesas e poupanças e os créditos.

Gráfico 50: Conhecimentos de Literacia Financeira



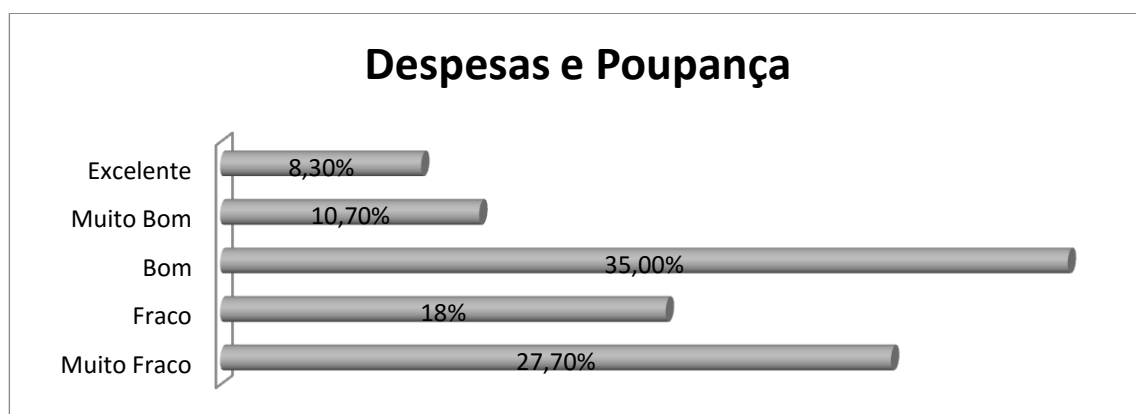
Fonte: Elaboração própria, (2016)

Gráfico 51: Conhecimentos de Educação Financeira



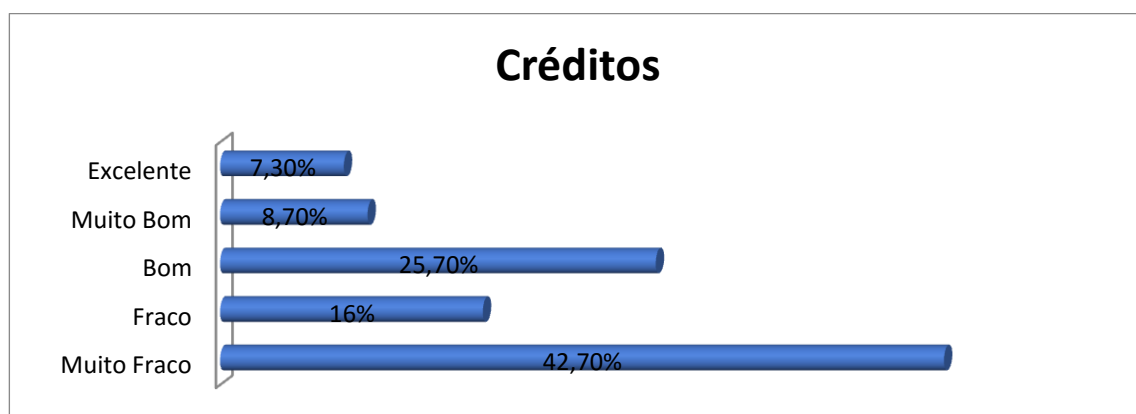
Fonte: Elaboração própria, (2016)

Gráfico 52: Conhecimentos sobre despesas e poupanças



Fonte: Elaboração própria, (2016)

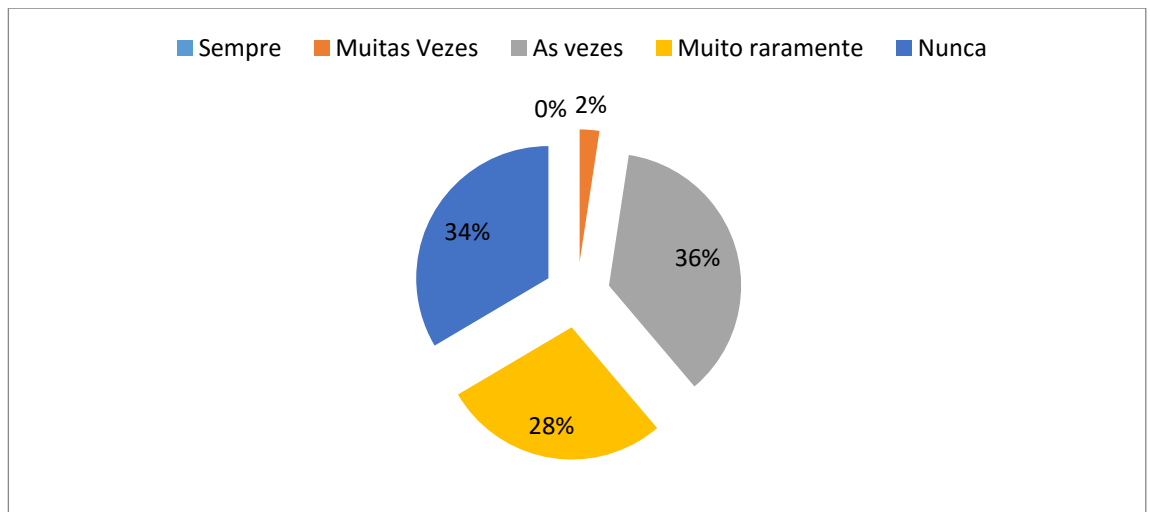
Gráfico 53: Conhecimentos de créditos



Fonte: Elaboração própria, (2016)

Questionados sobre as vezes em que tiveram de recorrer ao crédito para pagar as suas dívidas, apenas 2,4% recorreram muitas vezes, 36,4% as vezes, 27,7% raramente e 33,5% dos entrevistados nunca tiveram a necessidade de recorrer ao crédito para liquidar alguma dívida.

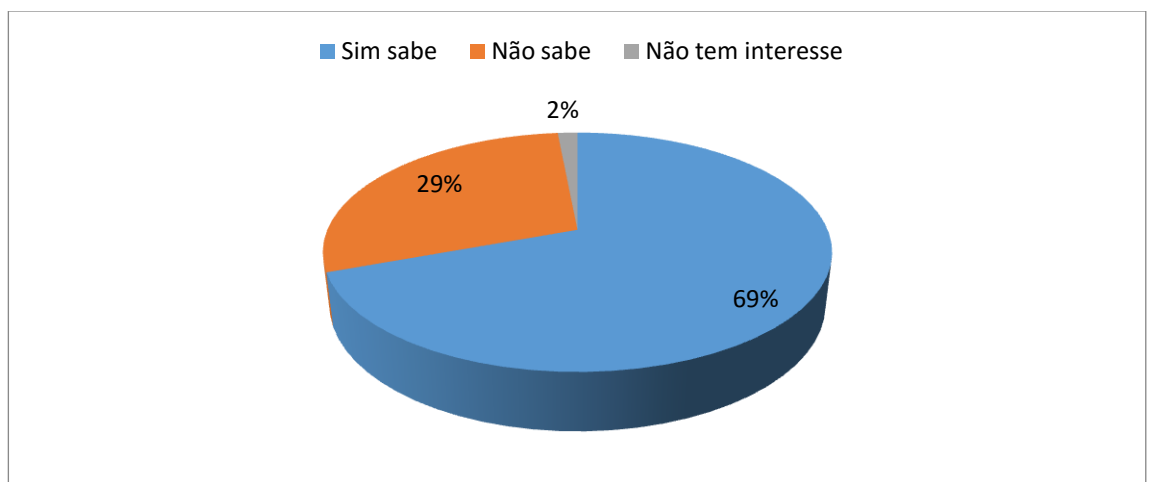
Gráfico 54: Quantas vezes você (ou os seus familiares) tiveram de recorrer a empréstimos para pagar as suas dívidas ?



Fonte: Elaboração própria, (2016)

Dos entrevistados, 69,4% sabem qual o valor mínimo para abrir uma conta bancária, 29,1% não sabem e 2% não mostram interesse em saber, porque consideram esta informação irrelevante.

Gráfico 55: Sabe qual o valor mínimo para abrir uma conta bancária?

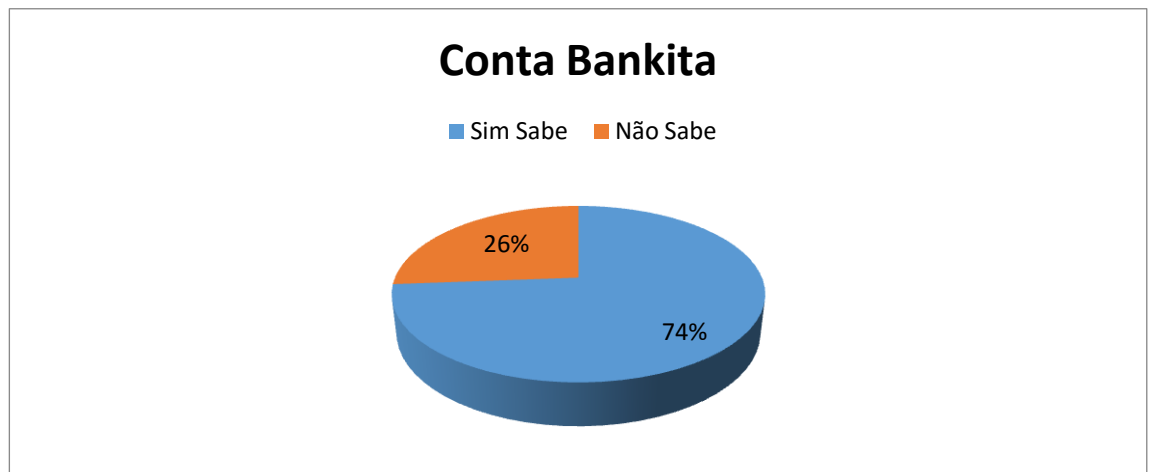


Fonte: Elaboração própria, (2016)

O BNA em parceria com o Governo angolano e algumas instituições financeiras, decidiram criar uma conta designada por Bankita para pessoas com menor rendimento, para que estas pudessem abrir uma conta e planear as suas despesas e rendimentos com base

naquilo que ganham. Dos entrevistados, 73,8% têm conhecimento da criação deste tipo de conta, e ainda 26,2% não sabem o que é a conta Bankita.

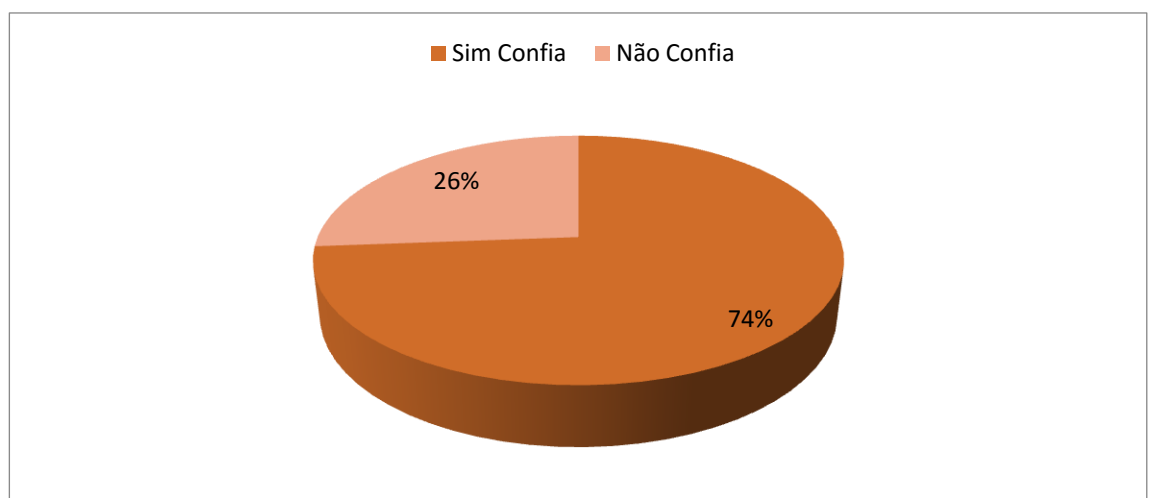
Gráfico 56: Sabia que o BNA (Banco Nacional de Angola) criou uma conta designada Bankita para pessoas com menor rendimento?



Fonte: Elaboração própria, (2016)

Nota-se que muitos dos inquiridos ainda têm alguma desconfiança nos bancos, e muitos deles ainda não confiam nos bancos para guardar o seu dinheiro, dando razões para não confiar como: Movimentação Irregular da Conta; Constante falta de sistema; Dizem que maior parte dos colaboradores da Caixa/Gestores de contas não são de confiança; E que os valores das taxas de juro são elevados.

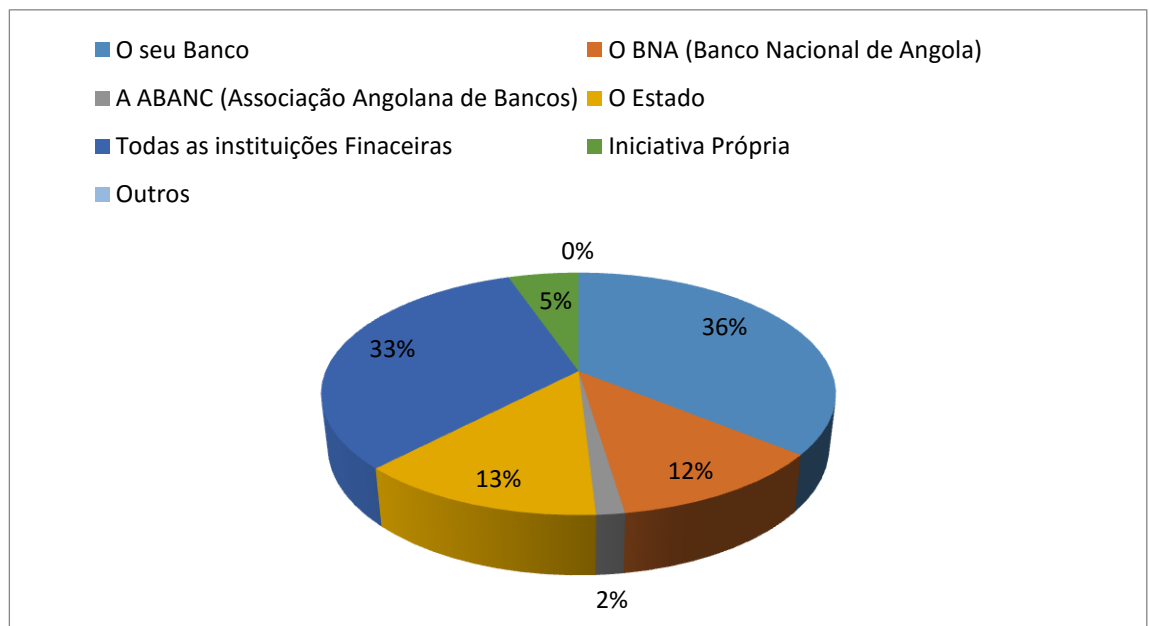
Gráfico 57: Confia no Banco para guardar o seu dinheiro?



Fonte: Elaboração própria, (2016)

Na opinião dos inquiridos os próprios bancos é que devem ter o papel de passar a informação financeira, visto que representam 35,9% das respostas dos inquiridos, 32,5% consideram que este é um papel que deve ser feito por todas instituições financeiras, e não só, como também o próprio sector da educação, enquanto que 13,1% consideram ser um papel do estado e 11,7% consideram que esta temática deve ser feita e abordada pelo Banco Nacional de Angola.

Gráfico 58: Na sua opinião quem é que deve ter o papel de passar a informação financeira?

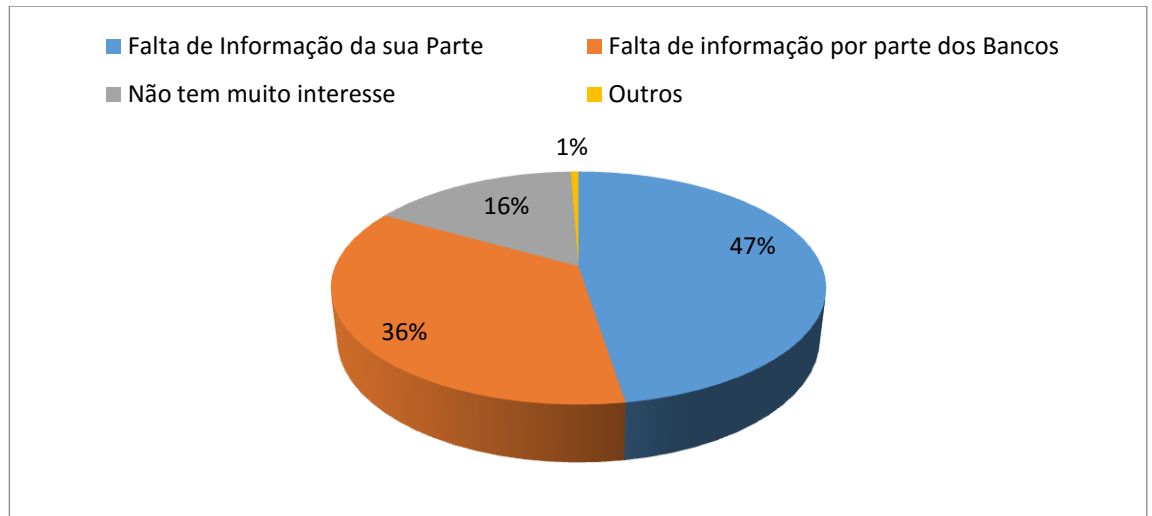


Fonte: Elaboração própria, (2016)

A maior parte dos entrevistados consideram que a sua falta de literacia financeira se deve à falta de informação da sua parte, ou seja, falta de iniciativa própria em procurar a informação, enquanto que 36,1% dos inquiridos consideram que os bancos têm passado pouca informação aos clientes de modo a que eles se possam sentir mais integrados no sistema bancário, e 16,4% não mostram muito interesse em adquirir mais conhecimentos de literacia financeira.



Gráfico 59: Se acha que o seu nível de Literacia Financeiro é baixo, diga-me então a que se deve essa falta de Literacia?



Fonte: Elaboração própria, (2016)

### 3.2. - ANÁLISE DE DADOS: Modelo Probit

A Poupança é a parcela dos nossos rendimentos que não são gastos no período em que os recebemos. E visto que a canalização da poupança é um dos fatores que contribui para o aumento dos níveis de Literacia Financeira, decidiu-se criar o modelo de probit de acordo com o Género, Níveis de instrução, Idade e Graus de Conhecimentos, de modo a verificar até que ponto é que estas variáveis explicativas influenciam nas decisões de poupanças para serem incluídas na construção do índice de Literacia Financeira Global.

Para a construção do modelo de probit usando os programas estatísticos Stata e Gretl, verificou-se primeiramente quais as variáveis que definitivamente possam ou não influenciar os níveis de poupança. Sendo assim, considerou-se o género para verificar se ser homem ou mulher influencia ou na canalização de poupanças, seguidamente definiu-se o nível de instrução, consoante serem licenciados ou terem o ensino básico, ou o primário, e outra das variáveis a considerar é a idade, e sendo por último os conhecimentos relativamente aos tipos de juros (Simples, Compostos, Taeg, Tan,) e conhecimentos relativamente a distinção entre cartões de débito e cartões de crédito, bem como anuidade dos cartões. Tendo em conta estes últimos aspetos, e juntando-os, definiu-se a última variável explicativa denominada de graus de conhecimentos.

De acordo com a variável dependente faz ou não faz poupança, usando a dummy 1= faz poupança e 0 = Não faz poupança, construiu-se o modelo probit para verificar o nível de influência da variável poupança nas variáveis explicativas, porque este tipo de análise de regressão é apropriado para conjuntos de dados em que a variável dependente é medida em unidades do tipo *sim* ou *não*. E por último, tendo em conta o modelo probit e de todas as outras variáveis que influenciam os níveis de literacia e educação financeira, construiu-se o índice de Literacia Financeira parcial e global, o qual se pode dizer que com base nestes métodos aplicados e nos resultados obtidos, os níveis de literacia financeira em Angola ainda apresentam resultados extremamente baixos, o que será um aspeto a trabalhar a médio e longo prazo, e por isso que no último capítulo serão apresentados alguns aspetos para ajudar a melhorar essa situação, tendo em conta as metodologias aplicadas por outros países que já passaram pela mesma situação.

Quadro 13: Estatística descritiva das variáveis

|                   | Média         | Mediana   | Mínimo       | Máximo              |
|-------------------|---------------|-----------|--------------|---------------------|
| FazeNaoFazPoupan~ | 0,70388       | 1,0000    | 0,00000      | 1,0000              |
| GAnero            | 0,35437       | 0,00000   | 0,00000      | 1,0000              |
| Naveldeinstrucao  | 4,2379        | 4,0000    | 0,00000      | 7,0000              |
| Idade             | 1,7864        | 2,0000    | 0,00000      | 5,0000              |
| GraudeConhecimen~ | 1,6893        | 1,0000    | 0,00000      | 4,0000              |
|                   | Desvio Padrão | C.V.      | Enviesamento | Curtose Ex.         |
| FazeNaoFazPoupan~ | 0,45766       | 0,65019   | -0,89316     | -1,2023             |
| GAnero            | 0,47949       | 1,3531    | 0,60893      | -1,6292             |
| Naveldeinstrucao  | 1,2942        | 0,30538   | -0,12358     | -0,18676            |
| Idade             | 1,0743        | 0,60138   | 0,57427      | 0,066115            |
| GraudeConhecimen~ | 1,4519        | 0,85943   | 0,33064      | -1,2646             |
|                   | perc. 5%      | perc. 95% | intervalo IQ | Observações omissas |
| FazeNaoFazPoupan~ | 0,00000       | 1,0000    | 1,0000       | 0                   |
| GAnero            | 0,00000       | 1,0000    | 1,0000       | 0                   |
| Naveldeinstrucao  | 2,0000        | 6,0000    | 2,0000       | 0                   |
| Idade             | 0,00000       | 4,0000    | 1,0000       | 0                   |
| GraudeConhecimen~ | 0,00000       | 4,0000    | 3,0000       | 0                   |

Fonte: Elaboração própria, (2016)

A média para a variável dependente, Faz/ Não faz Poupança é de 0,70, sendo o mínimo de 0 e o máximo 1. Em relação as variáveis explicativas, verifica-se que:

- No Género, a média é de 0,35, a mediana é 0, o mínimo é de 0 e máximo 1;

- O Nível de Instrução tem o valor médio de 4, a mediana é de 4, e os valores mínimos e máximos estão compreendidos entre 0 e 7;
- Quanto a variável Idade, a sua média é de 1,79, a mediana 2 e os seus valores mínimos e máximos encontram-se compreendidos entre 0 e 5;
- E por fim, a variável Grau de Conhecimentos, que apresenta uma média de 1,69, e 1 de mediana, sendo o seu mínimo de 0 e o máximo 4.

Podemos assim concluir, que em relação as estatísticas descritivas, a variável Nível de Instrução é o mais representativo, ou seja, é a variável que mais influência nos níveis de decisão dos indivíduos, uma vez que, cidadãos com elevados níveis de instrução tomam decisões financeiras mais sensatas e contribuem com maior frequência para a estabilidade do sistema financeiro.

Quadro 14: Modelo Probit

| <b>. probit FazeNaoFazPoupanca Genero Niveldeinstrucao Idade GraudeConhecimentos, vce(robust)</b> |                        |                  |               |       |                      |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|---------------|-------|----------------------|-----------|
| Iteration 0:                                                                                      | log pseudolikelihood = | -125.15279       |               |       |                      |           |
| Iteration 1:                                                                                      | log pseudolikelihood = | -103.41866       |               |       |                      |           |
| Iteration 2:                                                                                      | log pseudolikelihood = | -103.33702       |               |       |                      |           |
| Iteration 3:                                                                                      | log pseudolikelihood = | -103.33701       |               |       |                      |           |
| Iteration 4:                                                                                      | log pseudolikelihood = | -103.33701       |               |       |                      |           |
| Probit regression                                                                                 |                        |                  | Number of obs | =     | 206                  |           |
|                                                                                                   |                        |                  | wald chi2(4)  | =     | 21.65                |           |
|                                                                                                   |                        |                  | Prob > chi2   | =     | 0.0002               |           |
|                                                                                                   |                        |                  | Pseudo R2     | =     | 0.1743               |           |
| Log pseudolikelihood = -103.33701                                                                 |                        |                  |               |       |                      |           |
| FazeNaoFaz~a                                                                                      | Coef.                  | Robust Std. Err. | z             | P> z  | [95% Conf. Interval] |           |
| Genero                                                                                            | .3359232               | .2153056         | 1.56          | 0.119 | -.0860681            | .7579144  |
| Niveldeins~o                                                                                      | .2371855               | .0972315         | 2.44          | 0.015 | .0466153             | .4277557  |
| Idade                                                                                             | .2606537               | .1180584         | 2.21          | 0.027 | .0292634             | .4920439  |
| GraudeConh~s                                                                                      | .1960428               | .077538          | 2.53          | 0.011 | .0440712             | .3480145  |
| _cons                                                                                             | -1.291591              | .4787617         | -2.70         | 0.007 | -2.229946            | -.3532349 |

Fonte: Elaboração Própria

Sendo a variável dependente negativa, ela tem impacto negativo nos níveis de poupanças dos clientes do setor bancário de acordo com o seu género, nível de instrução, idade e conhecimentos.

Sendo o registo de 206 observações, referentes aos Clientes do Setor Bancário que fazem ou não poupanças, dos quais a variável dependente é denominada de Faz/Não faz poupança, e as variáveis explicativas são: Género, Nível de Instrução, Idade, e Graus de conhecimento.

Estimando o seguinte modelo de Probit

Seja o modelo

$$Y_i = \beta_1 + \beta_2 X_{2i} + \beta_3 X_{3i} + \dots + \beta_k X_{ki} + u_i = X_i \beta + u_i,$$

em que  $\beta$  é um vetor de parâmetros a estimar. Apesar da linearidade de  $Y_i$  relativamente a  $\beta$ , a equação não pode servir de base à estimação, porquanto a variável dependente não é observável. Observável é uma variável dicotómica  $Y$  tal que:

$$Y_i = 1, \text{ com probabilidade } F(X_{i,i} \beta)$$

$$0, \text{ com probabilidade } 1 - F(X_{i,i} \beta)$$

Estimando o modelo:  $Y_i = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \beta_4 x_4 + U_i$

$Y$ =Nº de entrevistados do Sector Bancário Tobs = 206,  $X_0$ = Faz/Não Faz Poupanças,  $X_1$ = Género,  $X_2$ = Nível de Instrução,  $X_3$ = Idade,  $X_4$ = Graus de conhecimentos

Para explicar o nível de poupança e não poupança dos clientes do setor bancário usou-se o Modelo de Probit, tendo em conta as quatro variáveis explicativas, porque este modelo permitem de uma forma simples estudar o comportamento de uma variável em função das outras.

Usando o modelo:

Verifica-se que foram necessários 4 interações para estimar primeiramente o modelo Probit. Em que o valor de  $\text{Chi}^2(4)=21,65 > 0$ , o que quer dizer que todos os coeficientes são conjuntamente significativos para explicar os níveis de poupança e não poupança dos clientes do setor bancário angolano.

O valor da estatística prob  $\text{chi}^2$  indica que podemos rejeitar a 1% de que todos os coeficientes sejam iguais a zero (0).

Já o Pseudo  $R^2$  indica que 17,43% da variação da variável dependente podem ser explicadas pelas variáveis independentes género, níveis de instrução, idade e graus de conhecimentos.

1º testar se  $\beta$  é significativo: se  $X_i$  está a explicar a variável dependente

$H_0: \beta_1 = 0$  VS  $H_1: \beta_1 \neq 0$

Tobs - Valor.Z=1,56 e usando a tabela de distribuição normal, verifica-se que o valor de  $1 - 0,9462 = 0,05$ , ou seja,  $0,05 = 0,05$ , logo não se rejeita  $H_0$ , logo  $\beta_1$  é significativo e faz sentido que se tenha  $X_1$  (Género) como variável explicativa do modelo.

$H_0: \beta_2 = 0$  VS  $H_1: \beta_2 \neq 0$

Tobs- Valor.Z=2,44 e usando a tabela de distribuição normal, verifica-se que o valor de  $1 - 0,99180 = 0,0082$ , ou seja,  $0,0082 < 0,05$ , logo não se rejeita  $H_0$ , logo  $\beta_2$  é significativo e faz sentido que se tenha  $X_2$  (Nível de instrução) como variável explicativa do modelo.

$H_0: \beta_3 = 0$  VS  $H_1: \beta_3 \neq 0$

Tobs- Valor.Z=2,21 e usando a tabela de distribuição normal, verifica-se que o valor de  $1 - 0,98645 = 0,0136$ , ou seja,  $0,0136 < 0,05$ , logo não se rejeita  $H_0$ , logo  $\beta_3$  é significativo e faz sentido que se tenha  $X_3$  (Idade) como variável explicativa do modelo.

$H_0: \beta_4 = 0$  VS  $H_1: \beta_4 \neq 0$

Tobs- Valor.Z=2,53 e usando a tabela de distribuição normal, verifica-se que o valor de  $1 - 0,99430 = 0,0053$ , ou seja,  $0,0053 < 0,05$ , logo não se rejeita  $H_0$ , logo  $\beta_4$  é significativo e faz sentido que se tenha  $X_4$  (Graus de conhecimentos) como variável explicativa do modelo.

### 3.3. - ÍNDICE DE LITERACIA FINANCEIRA GLOBAL

Para a construção do índice de Literacia Financeira Global (ILF Global), criou-se primeiramente um índice médio ponderado e seguidamente o Global. Tendo em conta os resultados da estatística descritiva, bem como o da regressão de probit de acordo com os níveis de poupança, género, idade e graus de conhecimentos. Decidiu-se manter o foco nos produtos e serviços em interseção com os conhecimentos sobre Literacia Financeira, Educação Financeira, Planeamento das Despesas e Poupanças, e Créditos e Empréstimos.

Com base nos resultados das observações, e tendo por base os produtos e serviços detidos pelos clientes do setor bancário, bem como nos conhecimentos relativos a Literacia Financeira, Educação Financeira, Despesas e Poupanças, e CréditoS, atribuiu-se uma classificação num intervalo de -2 a 2, de acordo com os conhecimentos serem: Muito Fraco; Fraco; Bom; Muito bom e Excelente. E visto que o modelo de Probit serviu como base para a criação do índice parcial e global, uma vez que a variável de Literacia Financeira que os clientes da banca angolana mais conhecem é a poupança, e só depois de apurar as variáveis que influenciavam ou não em fazer poupança é que se poderia começar a relacionar os seus conhecimentos sobre os produtos e serviços e conhecimentos sobre outras componentes de Literacia Financeira, podendo posteriormente criar os tal índice para se poder chegar a um resultado final em concreto.

Como por exemplo a pontuação dos produtos e serviços, em que a pontuação dos conhecimentos são muito fraco é de  $-7*2 = -14$ , e nos conhecimentos ditos excelentes é de  $67*2=134$ , o mesmo aplicou-se sucessivamente aos outros produtos e serviços, bem como nos outros componentes de Literacia Financeira.

Quadro 16: Produtos e serviços

| Classificação | ATM | Home Banking | Cartão de Crédito | Cartão de débito | Cheques | Crédito Habitação | Crédito Autómovel | Crédito Consumo | Micro - Crédito | TPA | Descoberto |
|---------------|-----|--------------|-------------------|------------------|---------|-------------------|-------------------|-----------------|-----------------|-----|------------|
| Muito Fraco   | 7   | 100          | 92                | 45               | 119     | 105               | 104               | 139             | 137             | 126 | 166        |
| Fraco         | 16  | 44           | 44                | 34               | 30      | 37                | 18                | 32              | 30              | 27  | 22         |
| Bom           | 58  | 39           | 34                | 67               | 34      | 29                | 30                | 23              | 22              | 38  | 14         |
| Muito Bom     | 58  | 15           | 26                | 39               | 11      | 24                | 25                | 8               | 7               | 6   | 1          |
| Excelente     | 67  | 8            | 10                | 21               | 12      | 11                | 29                | 4               | 10              | 9   | 3          |

Fonte: Elaboração própria, (2016)

Quadro 17: Pontuações dos produtos e serviços

|                    |     |      |      |     |      |      |      |      |      |      |      |
|--------------------|-----|------|------|-----|------|------|------|------|------|------|------|
| <b>Muito Fraco</b> | -14 | -200 | -184 | -90 | -238 | -210 | -208 | -278 | -274 | -252 | -332 |
| <b>Fraco</b>       | -16 | -44  | -44  | -34 | -30  | -37  | -18  | -32  | -30  | -27  | -22  |
| <b>Bom</b>         | 0   | 0    | 0    | 0   | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| <b>Muito Bom</b>   | 58  | 15   | 26   | 39  | 11   | 24   | 25   | 8    | 7    | 6    | 1    |
| <b>Excelente</b>   | 134 | 16   | 20   | 42  | 24   | 22   | 58   | 8    | 20   | 18   | 6    |

Fonte: Elaboração própria, (2016)

Quadro 18: Conhecimentos

| <b>Classificação</b> | <b>Literacia Financeira</b> | <b>Educação Financeira</b> | <b>Despesas e Poupança</b> | <b>Créditos</b> |
|----------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------|
| <b>Muito Fraco</b>   | <b>145</b>                  | <b>73</b>                  | <b>57</b>                  | <b>88</b>       |
| <b>Fraco</b>         | <b>31</b>                   | <b>43</b>                  | <b>38</b>                  | <b>32</b>       |
| <b>Bom</b>           | <b>19</b>                   | <b>70</b>                  | <b>72</b>                  | <b>53</b>       |
| <b>Muito Bom</b>     | <b>8</b>                    | <b>6</b>                   | <b>22</b>                  | <b>18</b>       |
| <b>Excelente</b>     | <b>3</b>                    | <b>14</b>                  | <b>17</b>                  | <b>15</b>       |

Fonte: Elaboração própria, (2016)

Quadro 19: Pontuação de conhecimentos

|                    |             |             |             |             |
|--------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Muito Fraco</b> | <b>-290</b> | <b>-146</b> | <b>-114</b> | <b>-176</b> |
| <b>Fraco</b>       | <b>-31</b>  | <b>-43</b>  | <b>-38</b>  | <b>-32</b>  |
| <b>Bom</b>         | <b>0</b>    | <b>0</b>    | <b>0</b>    | <b>0</b>    |
| <b>Muito Bom</b>   | <b>8</b>    | <b>6</b>    | <b>22</b>   | <b>18</b>   |
| <b>Excelente</b>   | <b>6</b>    | <b>28</b>   | <b>34</b>   | <b>30</b>   |

Fonte: Elaboração própria, (2016)

Conforme referido anteriormente, estes dois conceitos importantes de literacia e educação financeira são por vezes abordados da mesma forma, dada a relação íntima que mantêm entre si. Por sua vez, são dois termos distintos e com significados diferentes, apesar de ser a educação financeira que conduz à literacia financeira. De tal forma que, a OCDE (2005) afirma que é a educação financeira que leva a literacia financeira. É preciso criar bases para chegar a níveis elevados de Literacia Financeira, e esta base é criada a partir da educação financeira, ajudando as pessoas a criarem hábitos de poupanças logo desde cedo, e a ter noção das receitas e despesas para gerir o seu dia à dia, só assim se poderá caminhar passo a passo

para a Literacia Financeira, tendo mais noção de taxas de juros praticas, bem como de produtos e serviços disponibilizados pela banca para os clientes, e contribuir assim de forma eficiente para a estabilidade e fortalecimento do sistema financeiro. Por isso que os quadros 16 e 18 serviram de base para reforçar que estas duas variáveis são fundamentais para a construção do Índice Global de Literacia Financeira.

A fórmula usada para calcular o Índice de Literacia Financeira ponderado para cada um dos grupos (Produtos e serviços, e conhecimentos) é a seguinte:

### **Índice Ponderado:**

$IP = \sum_{i=1}^n = \sum \text{Pontuações} / (\text{n}^\circ \text{ total de entrevistados} * \text{n}^\circ \text{ total de produtos e serviços e/ou conhecimentos})$

### **Produtos e Serviços:**

$IP = \sum_{i=1}^n = -2026 / (206 * 11)$   $IP = \sum_{i=1}^n = -0,89409$  Produtos e Serviços

### **Conhecimentos:**

$IP = \sum_{i=1}^n = -718 / (206 * 4)$   $IP = \sum_{i=1}^n = -0,87136$  Conhecimentos

A fórmula usada para calcular o índice de Literacia Financeira Global é a seguinte:

### **Índice Global:**

$IG = \sum_{i=1}^n = \sum IP * \alpha (50\% \text{ produtos e serviços}) + \sum IP * \alpha (50\% \text{ conhecimentos})$

$IG = \sum_{i=1}^n = (-0,89409) * 0,50 + (-0,87136) * 0,50$

$IG = \sum_{i=1}^n = -0,88272$



Após a atribuição de pontos de acordo com as respostas dos entrevistados, criou-se o somatório para cada índice, dividindo-os pelo número total de entrevistados e multiplicando-os pelo número de perguntas efetuadas. Seguidamente atribuiu-se uma ponderação de 50% para cada grupo, ou seja, Produtos e serviços (50%), conhecimentos de Literacia, Educação Financeira, Despesas e Créditos (50%), obtendo-se assim o Índice de Literacia Financeira Global.

De acordo com o Índice Global de Literacia Financeira, é possível verificar que o resultado obtido é negativo de -0,88 ou seja, ainda há um longo caminho a percorrer para que os Clientes do Setor Bancário Angolano possam obter elevados graus de Literacia Financeira. A construção deste índice, ajudou a constatar que os níveis de Literacia Financeira são mais baixos nos indivíduos com menor nível de instrução, e em pessoas com mais idade e também em indivíduos do sexo feminino, algo que também foi comprovado pelo estudo internacional realizado por Liza Xu e Bilal Zial em 2010 com a parceria do Banco Mundial, em que as mulheres possuíam um índice de literacia mais baixo do que homens, bem como os idosos. Mas no caso em concreto de Angola, o nível de Literacia Financeira nas mulheres é baixo devido a uma mentalidade mais conservadora em que muitas das mulheres ainda são consideradas “donas de casa” e este índice é também mais baixo nos idosos pelo fato de Angola ter vivido longos períodos de guerra. Mas conforme ilustração do quadro 7 sobre a caracterização do nível de instrução de acordo com o género, é possível constatar que as mulheres estão cada vez mais a entrar no mundo da formação, e que possivelmente as ajudará a construir uma “melhor imagem” do que simplesmente “donas de casa”, e assim obterem maiores níveis de Literacia Financeira. Só apostando na educação financeira da população é que se poderá reverter este Índice de Literacia Financeira negativo e posteriormente ter cidadãos mais instruídos e mais participativos no sistema financeiro, contribuindo assim para a transparência, bem como para a competitividade dos mercados financeiros.

## **CAPÍTULO IV- RECOMENDAÇÕES**

### **4.1. - PROPOSTAS PARA MELHORAR OS NÍVEIS DE LITERACIA FINANCEIRA EM ANGOLA**

Tendo em conta o quadro económico-financeiro de Angola, face a uma quebra das receitas petrolíferas e a consequente diminuição das receitas públicas, torna-se cada vez mais evidente procurar formas de contornar essa situação, e a criação de programas eficazes para melhorar os níveis de Literacia Financeira poderá ser um passo certo para melhorar as decisões económicas e financeiras dos consumidores e por si também, contribuir para a estabilidade do sistema financeiro do País. O aumento do nível de literacia financeira dos consumidores é, atualmente, um objetivo de política pública. E este objetivo passa por melhorar a tomada de decisões dos indivíduos (Huston, 2010).

Deste modo, proponho assim o reforço, ou a criação de um Plano Nacional de Formação Financeira, entre o Banco Nacional de Angola, e a ABANC (Associação Angolana de Bancos), bem como outras instituições financeiras e não financeiras que tenham como objetivos:

- Melhorar conhecimentos e atitudes financeiras
- Apoiar a inclusão financeira
- Desenvolver hábitos de poupança
- Promover o recurso responsável ao crédito
- Criar hábitos de precaução

#### **4.1.1- Melhorar conhecimentos e atitudes financeiras**

Sensibilizar a população sobre a importância da Literacia e Educação Financeira. Aumentar os conhecimentos da população sobre conceitos financeiros básicos, de forma a permitir uma melhor compreensão da informação transmitida pelas entidades que operam no sistema financeiro e uma escolha mais adequada de produtos financeiros, ponderando custos, remunerações e rentabilidades esperadas e, simultaneamente, os riscos dos produtos. Sensibilizar a população para a necessidade de realizar um planeamento do orçamento familiar, que pondere adequadamente as despesas de acordo com os rendimentos.

#### **4.1.2- Apoiar a inclusão financeira**

Divulgar junto da população o acesso a serviços mínimos bancários que incluam uma conta de depósito à ordem e serviços de pagamento essenciais.

#### **4.1.3- Desenvolver hábitos de poupança**

Sensibilizar a população para a importância da poupança, como forma de capacitar as famílias a reforçar o seu património e a fazer face a despesas imprevistas ou ocasionais. Sensibilizar a população para as crescentes responsabilidades individuais na poupança para a reforma e a saúde. Estimular a população a efetuar escolhas adequadas na aplicação das suas poupanças que proporcionem níveis de remuneração e risco adequados ao perfil do consumidor.

#### **4.1.4 - Promover o recurso responsável ao crédito**

Promover hábitos de recurso responsável ao crédito por parte da população, ponderando adequadamente no orçamento familiar os encargos assumidos numa perspetiva de curto e médio prazo. Alertar a população para os riscos do sobre-endividamento, situação que se acentua com a grande diversidade de alternativas de acesso ao crédito (crédito clássico, crédito obtido junto do “ponto de venda”, cartões de crédito, etc.) e a relativamente crescente facilidade na sua obtenção, bem como para as consequências económicas e sociais que daí resultam a nível individual e coletivo.

#### **4.1.4- Criar hábitos de precaução**

Alertar a população para situações que podem indiciar fraudes ou práticas potencialmente lesivas dos seus direitos nos mercados financeiros. Sensibilizar a população para as situações de risco que podem afetar o rendimento familiar (e.g. doença, desemprego, catástrofes e acidentes, etc.) e ter como consequência despesas inesperadas. Atingir os objetivos descritos requer necessariamente a definição de linhas de atuação, de curto prazo e de médio e longo prazo, o que pressupõe a identificação dos segmentos da população que se pretende abranger, os meios a utilizar na formação financeira e as matérias mais relevantes.

## CONCLUSÃO

A realização desta dissertação incidiu sobre um tema bastante peculiar que é a Literacia Financeira, e face ao contexto económico-financeiro do setor bancário angolano tem-se verificado a necessidade de abordar cada vez mais este assunto devido as escolhas financeiras e aos programas de literacia já criados com vista a promoção da literacia e educação financeira. De acordo com Houston 2010, a definição de Literacia Financeira contempla quatro categorias principais: conhecimentos básicos de finanças pessoais (ex: noção de poder de compra); investimento/poupança; crédito e proteção/seguros. Uma vez que, a promoção da LF é defendida por várias instituições a nível mundial, como; OCDE, FMI, Banco Mundial, ONU, bem como outras instituições de renome mundial, é preciso abordar mais esta temática porque são várias as complexidades que os cidadãos têm enfrentado relativamente às suas finanças e decisões pessoais ou familiares, por esse motivo as instituições financeiras devem estar aptas a prestar informações sobre produtos e serviços que se coadunem com as necessidades dos consumidores, de forma a evitar situações de incumprimento e zelar para a melhoria das condições financeiras dos clientes.

O capítulo I incidiu sobre aquilo que os autores defendem relativamente a LF, porque o bem-estar financeiro da população contribui para a estabilidade financeira do país, por sua vez a falta de literacia financeira dos indivíduos limita a prosperidade e constitui uma barreira à melhoria do seu nível de vida. Neste capítulo também se destaca a maneira como está constituído o setor bancário angolano bem como é feita a sua distribuição bancária pelas 18 províncias angolanas.

O capítulo II fez referência à metodologia aplicada, nomeadamente ao processo de recolha de dados por questionários, da qual obteve-se resultados com base numa amostra de 206 entrevistados presencialmente (através de uma deslocação para a Angola) e outros preenchidos online, traduzindo-os em números para tornar este estudo possível.

Por sua vez, no capítulo III é destacado o processo de análise e tratamento de dados que foi feita com base nos resultados dos inquéritos assentes na Inclusão Financeira, Planeamento de Despesas e Poupanças, Créditos e Empréstimos, Educação Financeira, e outros conhecimentos financeiros. Neste mesmo capítulo foi criado o modelo de probit com base num dos elementos fundamentais de Literacia Financeira que mais influencia os clientes da banca angolana, que é poupança, e procurou-se verificar se as variáveis idades, género, nível de instrução e graus de conhecimentos, influenciavam ou não os níveis de poupança. Da qual foi possível constatar que todas as variáveis do modelo eram significativas e que fazia sentido ter todas as variáveis como variáveis explicativas do modelo. Após apurar o modelo de probit, e com base nos resultados do inquérito, tendo em conta os conhecimentos dos inquiridos, apurou-se os índices de Literacia Financeira parcial e global em que foi possível chegar a um resultado final que quantificasse o nível de Literacia Financeira dos clientes do setor bancário angolano. Este resultado final apurou um resultado ainda bastante negativo numa escala de -2 a 2, ou seja, de muito fraco a excelente, e verifica-se que ainda é preciso continuar a apostar em larga escala nos programas de Literacia Financeira face ao resultado negativo obtido dos clientes da banca angolana, e para isso, é preciso tornar estes índices positivos, porque as escolhas de produtos e serviços não têm sido tomadas de uma maneira mais consciente para que haja uma interação saudável entre os clientes e a banca.

O IV e último capítulo é destinado a propostas que podem servir de base para melhorar os níveis de Literacia Financeira em Angola, visto que são vários os Países que adotam e adotaram este e vários programas para criar e manter níveis de Literacia Financeira estáveis e saudáveis para contribuir para a “boa saúde financeira do seu País”.

A realização deste trabalho permitiu tirar várias ilações sobre os conhecimentos que os clientes do setor bancário têm relativamente aos produtos e serviços bancários, bem como as suas tomadas de decisões financeiras. Deste modo, foi possível constatar que os níveis de literacia financeira em Angola ainda são muito fracos, e se houver uma aposta maior desde o início na educação financeira da população, ou seja, a partir do ensino primário, será possível reverter esta situação, para que as pessoas se possam sentir mais confiantes e contribuir assim para a estabilidade do sistema financeiro. As lacunas verificadas relativamente aos níveis de Literacia Financeira deve-se em grande parte pela falta de formação, pela falta de interesse em procurar ter informação, e também alguma desconfiança por parte dos clientes para com os bancos. É preciso que haja mais transparência nos produtos e serviços disponibilizados, e esse

é um dos desafios que o setor bancário tem enfrentado e ainda o enfrentará durante alguns longos anos, porque se tivermos cidadãos mais instruídos, mais eles irão participar no sistema financeiro do País, conforme estudos da Comissão Europeia, (2007) cidadãos com literacia e educação financeira tendem a fazer escolhas de serviços financeiros mais conscientes, o que pode conduzir a uma maior eficiência da indústria financeira.

## BIBLIOGRAFIA

ANZ Bank. (2011), ANZ Survey of Adult Financial Literacy in Australia , The Social Research Centre, Department of Financial Inclusion & Capability, The Australia and New Zealand Banking Group Limited (ANZ), Australia

ASIC – Report 229 - National financial literacy strategy [Em linha]. (Março 2011). [Consult. 12 – 11-2015]. Disponível em: <http://www.financialliteracy.gov.au/media/218312/national-financial-literacy-strategy.pdf>

Atkinson, A., & Messy, F. A. (2012). Measuring financial literacy.

Bucher-Koenen, T., & Lusardi, A. (2011). Financial literacy and retirement planning in Germany. *Journal of Pension Economics and Finance*, 10(04), 565-58

Burnet, M. (1965). ABC of Literacy. United Nations Educational, Scientific, and Cultural Organization, Paris (France).

CAMPBELL, John – Household Finance [Em linha]. (agosto 2006). [Consult. 12– 11-2015]. Disponível em: <http://www.nber.org/papers/w12149>

Campbell, John (2006), “Household Finance,” *Journal of Finance*, 61, pp.1553-1604.

Comissão Europeia (2007), Communication from the Commission: Financial Education. COM (2007) 808, a 18 de dezembro de 2007, <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0808:FIN:EN:PDF>.

Financial Capability in the United States – Executive summary. (2009). FINRA

Financial Capability in the United States – Initial Report of Research Findings from the 2009 National Survey. (2009). FINRA

Gnan, E., M.A. Silgoner e B. Weber (2007), Economic and financial education: concepts, goals and measurement, *Monetary Policy & The Economy* Q3/07, Oesterreichische Nationalbank, 28-49.



Hogarth, J.M. (2002). Financial Literacy and Family & Consumer Sciences. *Journal of Family & Consumer Sciences*, 94(1): 14-28.

Hogarth, J.M. (2006). Financial education and economic development. Paper prepared at the International Improving Financial Literacy Conference hosted by the Russian G8 Presidency in Cooperation with the OECD, November 29, 2006

Huston, S. J. (2010). Measuring financial literacy. *Journal of Consumer Affairs*, 44(2), 296-316.

Klapper, L. F., Lusardi, A., & Panos, G. A. (2012). Financial literacy and the financial crisis (No. w17930). National Bureau of Economic Research.

Lusardi, A., & Mitchell, O. (2007). Financial literacy and retirement preparedness: Evidence and implications for financial education. *Business economics*, 42(1), 35-44.

Mandell, L., & Klein, L. S. (2007). Motivation and financial literacy. *Financial services review*, 16(2), 105.

National consumer and financial literacy framework. (2009). MCEECDYA

ORTON, Larry – Financial Literacy: Lessons from international experience [Em linha]. (Setembro 2007). [Consult. 2015 – 11-10]. Disponível em: [http://cprn.org/documents/48647\\_EN.pdf](http://cprn.org/documents/48647_EN.pdf)

OCDE (2005a), *Improving Financial Literacy: Analysis of Issues e Policies* OECD Publishing. ——— (2005b), *Recommendation on Principles e Good Practices for Financial Education e Awareness*. ——— (2010), *Detailed Guide to Evaluating Financial Education Programmes*. ——— (2011), *Improving Financial Education Efficiency: OECD-Bank of Italy Symposium on Financial Literacy*: OECD Publishing. ——— (2012), *Draft PISA 2012 financial literacy framework*.

OCDE/INFE (2011), "Measuring Financial Literacy: Core Questionnaire", in *Measuring Financial Literacy: Questionnaire e Guidance Notes for conducting an Internationally Comparable Survey of Financial literacy*.

PRI (Policy Research Initiative). 2004. Financial Capability and Poverty Discussion Paper.

Prepared by Social and Enterprise Development Innovations for the PRI Project “New

Approaches for Addressing Poverty and Exclusion.” Ottawa: PRI.

PRI (Policy Research Initiative). 2005. Why Financial Capability Matters, Synthesis Report

Prepared by Social and Enterprise Development Innovations for the PRI Project “New

Approaches for Addressing Poverty and Exclusion.” Report on “Canadians and Their Money: A National Symposium on Financial Capability.” Ottawa, June 9-10, 2005.

Schagen, S. (1997). The evaluation of Natwest Face 2 Face with Finance, National Foundation for Educational Research. (inquérito BDP)

SEDI (Social and Enterprise Development Innovations) and St. Christopher House. 2006.

Financial Capability: Learning from Canadian Communities. Research Paper. SEDI and St. Christopher House.

SEDI (Social and Enterprise Development Innovations). 2006b. Results of Survey on Consumer

Information and Education. Presentation to the “Joint Forum of Financial Market Regulators, Consumer Information and Education Committee.” Banff. September 27, 2006. [This appears to be a presentation on the survey that resulted in SEDI’s Environmental Scan of the Supply of Financial Capability Information, Education and

Advice in Canada.]

Xu, L., & Zia, B. (2013). Financial literacy in the developing world. Available at SSRN 2248863.

Xu, L., & Zia, B. (2012). Financial literacy around the world: an overview of the evidence with practical suggestions for the way forward. World Bank Policy Research Working Paper, (6107).

Williams, O. J., & Satchell, S. E. (2011). Social welfare issues of financial literacy and their implications for regulation. *Journal of Regulatory Economics*, 40(1), 1-40.

## **APÊNDICES**

## **APÊNDICE I - Questionário**

## Análise da Literacia Financeira no Setor Bancário Angolano

Esse questionário surge no âmbito do Mestrado em Gestão de Empresas na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias (Lisboa - Portugal) para a obtenção do grau de mestre.

Portanto, esse estudo tem como objetivo principal a Análise da Literacia Financeira no Sector Bancário Angolano, a qual o questionário será apenas dirigido a pessoas titulares de uma ou mais contas no sector bancário.

Ficáramos muito gratos se pudesse colaborar connosco, concedendo alguns minutos do seu tempo para responder a este questionário com total sinceridade. Note que não há respostas certas nem erradas. Algumas questões podem parecer-lhe semelhantes, mas reflita cuidadosamente e responda a todas elas de forma equitativa.

As suas respostas serão completamente anónimas e confidenciais, destinadas a tratamento estatístico e apenas para essa finalidade. Por favor, não coloque o seu nome em lado algum.

**\*Obrigatório**

**Género \***

A1

- ☐ Masculino
- ☐ Feminino

**Idade: \***

A2

- ☐ 16-17
- ☐ 18 - 21
- ☐ 22 - 34
- ☐ 35 - 44
- ☐ 45 - 54
- ☐ 55 - 64
- ☐ 65 ou mais

**Qual o seu estado civil? \***

A3

- ☐ Solteiro/a
- ☐ Casado/a
- ☐ Divorciado/a
- ☐ União de facto
- ☐ Viúvo/a

**Quantos filhos tem? \***

A4

**Qual o seu nível de instrução? \***

A5

- ☐ Sem instrução primária
- ☐ Tem instrução primária (4.º ano actual)
- ☐ Tem o ensino básico ( 9.º ano actual)
- ☐ Tem o ensino secundário (12.ºano actual)
- ☐ A frequentar a Licenciatura
- ☐ Tem licenciatura completa
- ☐ Mestrado
- ☐ Doutoramento

**Qual a sua área de formação? \***

A6

- ☐ Economia / Gestão / Contabilidade
- ☐ Ciências Sociais e Humanas
- ☐ Ciências da Vida e da Saúde
- ☐ Engenharia
- ☐ Direito
- ☐ Artes / Arquitectura
- ☐ Aeronáutica
- ☐ Desporto
- ☐ Educação
- ☐ Segurança
- ☐ Nenhuma
- ☐ Outro:

**Em que situação laboral ou ocupacional se encontra? \***

A7

- ☒ Activo - Trabalhador por conta de outrem
- ☐ Activo - Trabalhador por conta própria
- ☐ Activo - Trabalhador por conta própria e por conta de outrem
- ☐ Activo - Estudante e Trabalhador a tempo parcial
- ☐ Activo - Desempregado
- ☐ Activo - Aposentado/ Reformado com actividade
- ☐ Não activo - Aposentado/Reformado sem actividade
- ☐ Não activo - Estudante a tempo inteiro
- ☐ Não activo - Trabalha em casa a cuidar da família
- ☐ Outro:

**Que tipo de conta é titular? \***

A8

- ☐ Conta à Ordem
- ☐ Conta à Poupança
- ☐ Conta Salário
- ☐ Conta Bankita
- ☐ Outro:

**INCLUSÃO FINANCEIRA (B) \***

B1 - Já ouviu falar sobre algum dos seguintes temas?

- ☐ Literacia Financeira
- ☐ Educação Financeira
- ☐ Poupança
- ☐ Nenhum deles

B2 - Quem é o principal responsável pela Gestão do seu/vosso Orçamento Familiar? \*

- ☐ O próprio
- ☐ Outra pessoa (Cônjuge / Companheiro (a), familiar)
- ☐ Outro:



B3 - Qual a principal razão da escolha do banco onde tem a sua conta? \*

- ☐ Recomendação de um amigo/familiar
- ☐ Custos baixos (juros)
- ☐ Melhor qualidade do sistema informático
- ☐ Facilidade de créditos
- ☐ Por exigência da entidade patronal
- ☐ Proximidade casa/trabalho
- ☐ Outro:

B4 - Com que frequência movimenta a sua principal conta bancária, incluindo os pagamentos por Multicaixa?

- ☐ Uma vez por semana
- ☐ Mais do que uma vez por semana
- ☐ Uma vez por mês
- ☐ Mais do que uma vez por mês
- ☐ Nem todos os meses
- ☐ Quase nunca ao longo do ano
- ☐ Nunca
- ☐ Outro:

B5 - Sabe a diferença entre juros simples e juros compostos? \*

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Apenas tenho noção de Juros simples
- ☐ Apenas tenho noção de juros compostos
- ☐ Não tenho noção sobre nenhum destes tipos de juros

B6 - Tem noção do que é uma TAEG (Taxa anual efetiva global) e TAN (Taxa anual nominal)

- ☐ Sim Tenho
- ☐ Não Tenho
- ☐ Apenas sei o que é a TAEG
- ☐ Apenas sei o que é a TAN?

B7 - Tem noção do valor da TAEG ou TAN que esta a pagar ao seu banco? \*

- ☐ Sim Tenho
- ☐ Não Tenho
- ☐ Não me preocupo com isso

B8 - Sabe a diferença entre um Cartão de Débito e um Cartão de Crédito? \*

- ☐ Sim
- ☐ Não

B9 - Sendo titular de um cartão de débito, sabe se a sua conta se abate automaticamente? \*

- ☐ ☐ Sim Sei
- ☐ ☐ Não Sei
- ☐ ☐ Não sou titular de Cartão de Débito

B10 - Sabe o que é uma anuidade? \*

- ☐ ☐ Sim
- ☐ ☐ Não

B11 - Numa escala de 1 a 5, diga-me qual o seu nível de conhecimento relativamente aos Produtos e Serviços disponibilizados pelo sector bancário? \*

|                                                                                                               | 1<br>(Muito Fraco)    | 2<br>(Fraco)          | 3<br>(Bom)            | 4<br>(Muito Bom)      | 5<br>(Excelente)      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Multicaixa                                                                                                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Internet / Home Banking                                                                                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Cartão de Débito                                                                                              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Cartão de Crédito                                                                                             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Cheques                                                                                                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Crédito Habitação                                                                                             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Crédito Automóvel                                                                                             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Crédito ao Consumo                                                                                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Micro-crédito                                                                                                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| TPA (Terminal de Pagamento Automático- para pagamentos de serviços e compras através de um cartão multicaixa) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Descoberto Bancário                                                                                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

#### PLANEAMENTO DAS DESPESAS E POUPANÇA (C) \*

C1 - Como considera o planeamento do seu orçamento, ou seja, das suas Receitas e Despesas futuras?

- ☐ ☐ Muito importante
- ☐ ☐ Importante
- ☐ ☐ Pouco importante
- ☐ ☐ Nada importante

C2 - Com que periodicidade faz o planeamento do seu orçamento individual e/ou familiar \*

- ☐ ☐ Diariamente

- ☐ Semanalmente
- ☐ Mensalmente
- ☐ Anualmente
- ☐ De forma não periodica
- ☐ Não faz

C3 - Costuma ter hábitos de poupança? \*

- ☐ Sim
- ☐ Não

C4 - Qual a principal razão que o leva a fazer poupanças? \*

- ☐ Para fazer face a despesas imprevistas
- ☐ Para comprar/substituir bens duradouros (casa, mobília, eletrodomésticos, meios de transporte)
- ☐ Para educação e ajuda inicial dos filhos
- ☐ Para férias e/ ou viagens
- ☐ Não faço poupanças
- ☐ Outro:

C5 - Por que razão não costuma fazer poupanças?

- ☐ O seu Salário/Rendimento não o permite
- ☐ Faz despesas não planeadas – por impulso
- ☐ Não o acho necessário
- ☐ Outro:

C6 - Diga-me quais/qual o meio de pagamento que utiliza com maior frequência para a aquisição de Bens e Serviços? \*

- ☐ Dinheiro
- ☐ Cartão de Crédito
- ☐ Cheques
- ☐ Cartão de Débito
- ☐ Outro:

\*C7 - Com que frequência controla os movimentos e o saldo da sua conta bancária? \*

- ☐ Diariamente
- ☐ Mais do que uma vez por semana
- ☐ Mais do que uma vez por mês
- ☐ Menos do que uma vez por mês
- ☐ Raramente

- ☐ Nunca

C8 - Sabe as comissões que o banco lhe cobra pela sua conta bancária? \*

- ☐ Sim
- ☐ Sim, aproximadamente
- ☐ Não

**CRÉDITOS E EMPRÉSTIMOS (D) \***

D1 - Possui algum tipo de crédito?

- ☐ Sim
- ☐ Não

D2 - Se sim, que tipo/s de crédito/s possui?

- ☐ Crédito Habitação
- ☐ Crédito ao Consumo
- ☐ Crédito Automóvel
- ☐ Microcrédito
- ☐ Crédito Pessoal
- ☐ Outro:

D3 - Sabe qual a taxa de juro praticada no seu tipo de Crédito e/ou Empréstimo?

- ☐ Sim, sei o valor exato
- ☐ Sim, sei o valor aproximado
- ☐ Não tenho interesse
- ☐ Não sei

D4 - Diga-me qual o tipo de Produto e/ou Serviço sobre o qual gostaria de obter mais informações? \*

- ☐ Contas de poupança (habitação, educação, reforma)
- ☐ Crédito à habitação
- ☐ Depósitos à ordem
- ☐ Depósitos a prazo
- ☐ Cartão de crédito
- ☐ Cheques
- ☐ Crédito Automóvel
- ☐ Todos os anteriores
- ☐ Outro:

D5 - A que fins você da/daria caso tenha/tivesse algum empréstimo bancário?

- ☐ Despesas de saúde
- ☐ Pagamento de estudos
- ☐ Compra de bens para o lar (móvel, electrodomésticos)

- ☐ Compra de automóvel
- ☐ Viagens
- ☐ Roupa
- ☐ Outro:

D6 - Na maioria dos empréstimos à habitação, a taxa de juro paga ao banco é indexada a uma taxa de referência, que normalmente é a “Luibor”(Luanda Interbank Offered Rate) . Diga-se que a Luibor: \*

- ☐ É uma taxa definida pelo Governo Angolano
- ☐ É uma taxa de referência definida pelo Banco Nacional de Angola
- ☐ É uma taxa que resulta dos empréstimos realizados entre um conjunto de bancos angolanos
- ☐ Não Sabe

#### **EDUCAÇÃO FINANCEIRA (E) \***

E1 - Conhece o portal dos produtos e serviços financeiros criado pelo BNA?

- ☐ Sim conheço, e já consultei
- ☐ Sim conheço, mas nunca consultei
- ☐ Não conheço

E2 - Sendo a Aversão ao risco a relutância em uma pessoa aceitar um negócio com um retorno incerto, em vez de outro negócio com um retorno esperado mais certo, mas possivelmente menor. Como classifica a sua aversão ao risco? \*

- ☐ Cauteloso ao risco
- ☐ Neutro (indiferente) ao risco
- ☐ Gosto pelo risco/Prefere arriscar

E3 - Tendo em conta a sua aversão ao risco, quais / que produtos financeiros preferia investir? \*

- ☐ Seguros
- ☐ Obrigações
- ☐ Descoberto bancário
- ☐ Cartão de Crédito
- ☐ Planos de Poupança
- ☐ Depósitos a Prazo
- ☐ Nenhum deles
- ☐ Outro:

E4 - De acordo com a seguinte escala, diga-me, com que frequência se identifica com as seguintes afirmações?

|                                                           | Sempre/Quase sempre   | Às vezes              | Nunca/Raramente       |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Para comprar qualquer coisa, prefiro poupar primeiro      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Quando quero comprar algo, recorro de imediato ao crédito | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tendo a comprar coisas de forma impulsiva                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

E5 - Tendo a possibilidade de resolver um problema através do multicaixa, você prefere dirigir-se a qual das seguintes opções? \*

- ☐ A um multicaixa
- ☐ Ao seu Gestor de contas
- ☐ Ao seu banco
- ☐ Por telefone
- ☐ Internet Banking (através do site do seu Banco)
- ☐ Outro:

E6 - De acordo com as seguintes opções, considera que ter Educação financeira é? \*

- ☐ Importante
- ☐ Muito importante
- ☐ Pouco importante
- ☐ Nada importante

E7 - Numa escala de 1 a 5, diga-me em que nível se enquadra o seu conhecimento de acordo com os seguintes temas? \*

|                      | 1- Muito Fraco        | 2 - Fraco             | 3 - Bom               | 4 - Muito Bom         | 5 - Excelente         |
|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Literacia Financeira | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Educação Financeira  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Despesas e Poupança  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Créditos             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

E8 - Quantas vezes você (ou os seus familiares) tiveram de recorrer a empréstimos para pagar as suas dívidas? \*

- ☐ Sempre
- ☐ Muitas vezes
- ☐ As vezes
- ☐ Muito raramente
- ☐ Nunca

E9 - Sabe qual o valor mínimo para abrir uma conta bancária? \*

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não tem interesse

E10 - Sabia que o BNA (Banco Nacional de Angola) criou uma conta designada Bankita para pessoas com menor rendimento? \*

- ☐ Sim
- ☐ Não

E11 - Confia no Banco para guardar o seu dinheiro? \*

- ☐ Sim
- ☐ Não

E12 - Caso não confie no Banco para guardar o seu dinheiro, diga-me qual ou quais as suas principais razões?

E13 - Na sua opinião quem é que deve ter o papel de passar a informação financeira?

- ☐ O seu Banco
- ☐ O BNA (Banco Nacional de Angola)
- ☐ A ABANC (Associação Angolana de Bancos)
- ☐ O Estado
- ☐ Todas as Instituições Financeiras e não só (como também o sector da educação)
- ☐ Eu próprio ter essa iniciativa de procurar a informação
- ☐ Outro:

E14 - Se acha que o seu nível de Literacia Financeiro é baixo, diga-me então a que se deve essa falta de Literacia?

- ☐ Falta de informação da sua parte
- ☐ Falta de informação por parte dos Bancos
- ☐ Não tenho muito interesse
- ☐ Outro:

