

# SEMINÁRIO “DIREITOS DO CONSUMIDOR”

INICIATIVA DE COMUNICAÇÃO COM O SISTEMA FINANCEIRO

---

Departamento de Supervisão Comportamental

1º Semestre de 2016





# ACOLHIMENTO



**Quem somos**



**Horários**



**Regras de convivência**



**Metodologia**

# ENQUADRAMENTO DO SEMINÁRIO

## OBJECTIVOS DO SEMINÁRIO

Com o seminário “Direitos do Consumidor”, o Banco Nacional de Angola (BNA) pretende concretizar os seguintes objectivos:

I.

Apresentar o papel do BNA enquanto autoridade supervisora do Sistema Financeiro Angolano (SFA)

II.

Capacitar os profissionais bancários quanto aos seus deveres e aos direitos dos consumidores

III.

Apresentar o quadro legal em vigor e exemplos de medidas de intervenção aplicadas pelo BNA

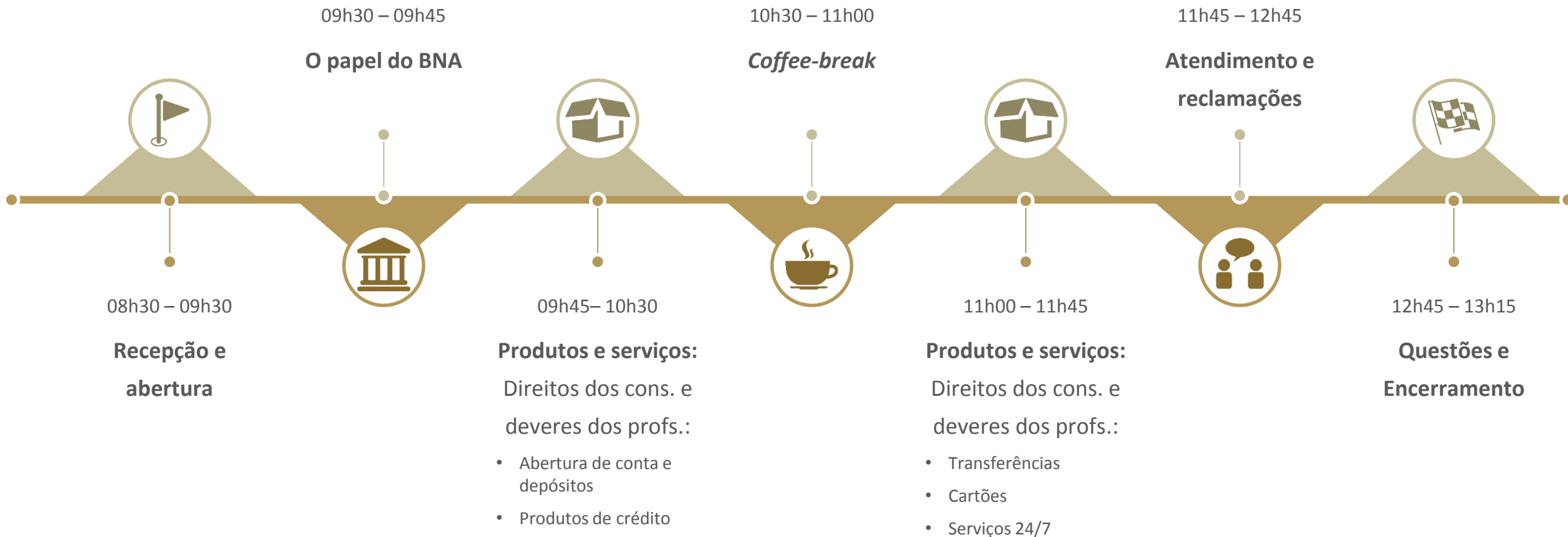
IV.

Transmitir conteúdos-chave necessários ao correcto atendimento do consumidor e à gestão eficiente de reclamações

# ENQUADRAMENTO DO SEMINÁRIO

## AGENDA DO SEMINÁRIO

De seguida, encontram-se sistematizados os principais temas a serem abordados neste seminário, bem como o seu horário:





# SEMINÁRIO

## DIREITOS DO CONSUMIDOR

---

**01** ➤ O Papel do BNA

**02** ➤ Produtos e Serviços Financeiros

- I. Abertura de conta e depósitos
- II. Produtos de crédito
- III. Transferências
- IV. Cartões
- V. Serviços 24/7

**03** ➤ Atendimento

**04** ➤ Reclamações

# SEMINÁRIO

## DIREITOS DO CONSUMIDOR

---

**01** ➤ O Papel do BNA

**02** ➤ Produtos e Serviços Financeiros

- I. Abertura de conta e depósitos
- II. Produtos de crédito
- III. Transferências
- IV. Cartões
- V. Serviços 24/7


**03** ➤ Atendimento

**04** ➤ Reclamações

# 01. O PAPEL DO BNA

## AS FUNÇÕES DO BNA

De acordo com a Lei do Banco Nacional de Angola, Lei n.º 16/10 de 15 de Julho, o Banco Nacional de Angola (BNA), como banco central e emissor, tem como principais funções:

- 
- A woman with curly hair, wearing a red polka-dot top, is looking down at her smartphone. The background is a blurred cityscape.
1. Preservar o valor da moeda nacional
  2. Definir as políticas monetárias, financeiras e cambiais
  3. Atribuir directrizes às Instituições Financeiras
  4. Controlar a política monetária, cambial e de crédito
  5. Gerir o sistema de pagamentos
  6. Garantir a estabilidade de preços

# 01. O PAPEL DO BNA

## OS PODERES DO BNA

De acordo com a Lei de Bases das Instituições Financeiras, onde é regulamentada a actividade, supervisão, intervenção e regime sancionatório aplicável às Instituições, são atribuídos ao BNA os seguintes poderes:



BANCO NACIONAL DE ANGOLA



PODER REGULAMENTAR



PODER DE AUTORIZAR



PODER DE INSPECCIONAR



PODER DE INTERVIR



# 01. O PAPEL DO BNA

## OS PODERES DO BNA

De acordo com a Lei de Bases das Instituições Financeiras, onde é regulamentada a actividade, supervisão, intervenção e regime sancionatório aplicável às Instituições, são atribuídos ao BNA os seguintes poderes:



BANCO NACIONAL DE ANGOLA



**PODER REGULAMENTAR**



PODER DE AUTORIZAR



PODER DE INSPECCIONAR



PODER DE INTERVIR

O BNA dispõe de competência própria para criar regulamentação (Avisos, Instrutivos, entre outros) com o objectivo de criar normas para o bom funcionamento do Sistema Financeiro Angolano

# 01. O PAPEL DO BNA

## OS PODERES DO BNA

De acordo com a Lei de Bases das Instituições Financeiras, onde é regulamentada a actividade, supervisão, intervenção e regime sancionatório aplicável às Instituições, são atribuídos ao BNA os seguintes poderes:



BANCO NACIONAL DE ANGOLA



PODER REGULAMENTAR



PODER DE AUTORIZAR



PODER DE INSPECCIONAR



PODER DE INTERVIR

Compete ao BNA analisar os requisitos de constituição, de funcionamento das instituições financeiras, de nomeação dos membros dos órgãos sociais bem como de licenciamento de produtos e serviços comercializados

# 01. O PAPEL DO BNA

## OS PODERES DO BNA

De acordo com a Lei de Bases das Instituições Financeiras, onde é regulamentada a actividade, supervisão, intervenção e regime sancionatório aplicável às Instituições, são atribuídos ao BNA os seguintes poderes:



BANCO NACIONAL DE ANGOLA



PODER REGULAMENTAR



PODER DE AUTORIZAR



PODER DE INSPECCIONAR



PODER DE INTERVIR

Através de acções de inspecção credenciadas (*on-site* e cliente mistério) e *off-site*, o BNA dispõe da faculdade de exigir das Instituições Financeiras o rigoroso cumprimento da legislação em vigor, podendo delas obter, a todo o tempo, informações necessárias para uma correcta apreciação da actividade

Nota:

- Inspeções *on-site* são caracterizadas pela presença física dos inspectores do DSC junto das Instituições, com o objectivo de verificar o cumprimento dos diplomas legais vigentes;
- Inspeções *off-site* consistem numa análise do cumprimento legal realizada à distância, dispensando por isso a deslocação das equipas do BNA às instalações das Instituições.
- Cliente mistério caracteriza-se pela avaliação do cumprimento dos requisitos legais vigentes nas agências por inspectores anónimos que apresentam *a posteriori* as suas credenciais BNA.



# 01. O PAPEL DO BNA

## OS PODERES DO BNA

De acordo com a Lei de Bases das Instituições Financeiras, onde é regulamentada a actividade, supervisão, intervenção e regime sancionatório aplicável às Instituições, são atribuídos ao BNA os seguintes poderes:



BANCO NACIONAL DE ANGOLA



PODER REGULAMENTAR



PODER DE AUTORIZAR



PODER DE INSPECCIONAR



PODER DE INTERVIR

- **Através de intervenção correctiva:** o BNA pode exigir às Instituições Financeiras a adopção de medidas, tais como reforço de processos, correcção de materiais publicitários, reavaliação das normas de segurança física das agências, entre outras
- **Através de sancionamento:** segundo o artigo 158º da Lei de Bases das Instituições Financeiras, o BNA tem competência para aplicar multas ou, em casos extremos, revogar a autorização da actividade

# 01. O PAPEL DO BNA

## A SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

A existência de informação imperfeita e assimétrica no sistema financeiro fortalece a necessidade de supervisão sobre a actuação das instituições na comercialização de produtos e serviços, na perspectiva de que os interesses dos clientes não se esgotam na garantia de não falência das instituições. Neste sentido, o Departamento de Supervisão Comportamental (DSC) do BNA é a área responsável por garantir que as Instituições Financeiras assegurem elevados níveis de competência técnica e condições de qualidade e eficiência na prestação de serviços, conforme disposto no artigo 70º da Lei de Bases das Instituições Financeiras.



### QUAIS OS OBJECTIVOS DO DSC?

- Confiança no mercado
- Diminuir a assimetria de informação entre instituições e consumidores
- Competitividade e qualidade de serviço
- Consciencialização pública
- Estabilidade financeira
- Protecção do consumidor
- Redução do crime financeiro



# 01. O PAPEL DO BNA

## A SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

A existência de informação imperfeita e assimétrica no sistema financeiro fortalece a necessidade de supervisão sobre a actuação das instituições na comercialização de produtos e serviços, na perspectiva de que os interesses dos clientes não se esgotam na garantia de não falência das instituições. Neste sentido, o Departamento de Supervisão Comportamental (DSC) do BNA é a área responsável por garantir que as Instituições Financeiras asseguram elevados níveis de competência técnica e condições de qualidade e eficiência na prestação de serviços, conforme disposto no artigo 70º da Lei de Bases das Instituições Financeiras.



### QUAIS AS ÁREAS DE ACTUAÇÃO?

- Avalia a conduta e as práticas comerciais das Instituições Financeiras
- Apoia os consumidores na tomada de decisões informadas
- Estabelece um conjunto de direitos, e deveres dos consumidores e das Instituições Financeiras



# 01. O PAPEL DO BNA

## A SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

A existência de informação imperfeita e assimétrica no sistema financeiro fortalece a necessidade de supervisão sobre a actuação das instituições na comercialização de produtos e serviços, na perspectiva de que os interesses dos clientes não se esgotam na garantia de não falência das instituições. Neste sentido, o Departamento de Supervisão Comportamental (DSC) do BNA é a área responsável por garantir que as Instituições Financeiras asseguram elevados níveis de competência técnica e condições de qualidade e eficiência na prestação de serviços, conforme disposto no artigo 70º da Lei de Bases das Instituições Financeiras.



### QUAIS AS RESPONSABILIDADES?

- Velar pela estabilidade e confiança do sistema financeiro, fazendo valer os direitos dos consumidores
- Assegurar a monitorização contínua das Instituições na relação com os consumidores
- Garantir que as Instituições operam de forma íntegra, transparente e rigorosa

# SEMINÁRIO

## DIREITOS DO CONSUMIDOR

---

**01** > O Papel do BNA

**02** > Produtos e Serviços Financeiros

- I. Abertura de conta e depósitos
- II. Produtos de crédito
- III. Transferências
- IV. Cartões
- V. Serviços 24/7

**03** > Atendimento

**04** > Reclamações

# I. ABERTURA DE CONTA E DEPÓSITOS

## ENQUADRAMENTO



A ABERTURA DE CONTA MARCA O INÍCIO DA RELAÇÃO ENTRE O BANCO E O CONSUMIDOR...

### Que tipos de depósitos existem?

Os depósitos bancários distinguem-se pelas condições de movimentação dos fundos e de remuneração de juros.



#### Depósitos à ordem



Associados à abertura de uma conta



Possibilitam a qualquer momento: movimentação de fundos, levantamentos, pagamentos, entre outras operações



#### Depósitos a prazo



Prazo para reembolso de fundos definido



Movimentação de fundos limitada



Movimentação antecipada de fundos pode ser negociada, com ou sem penalizações



# I. ABERTURA DE CONTA E DEPÓSITOS

## DIREITOS DO CONSUMIDOR

No que concerne à abertura de conta e aos depósitos, todos os consumidores têm direito a:



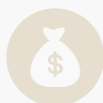
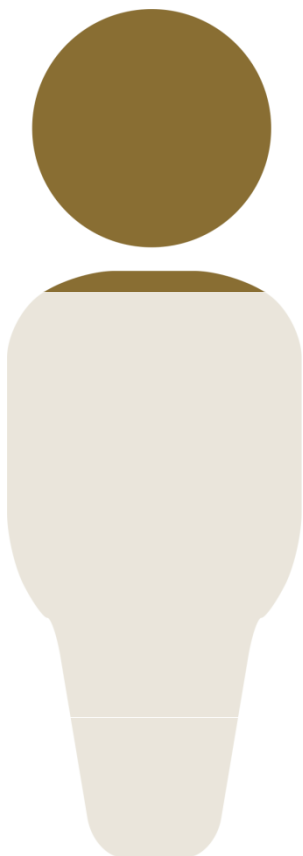
-----  
**Consultar o preçário completo...**

... nos sítios de *internet* das Instituições Financeiras e em todos os seus balcões e locais de atendimento, em lugar bem visível e de acesso directo, em dispositivo de consulta fácil (artigo 8.º do Aviso n.º 02/14)

# I. ABERTURA DE CONTA E DEPÓSITOS

## DIREITOS DO CONSUMIDOR

No que concerne à abertura de conta e aos depósitos, todos os consumidores têm direito a:



-----  
**Consultar o preçário completo...**



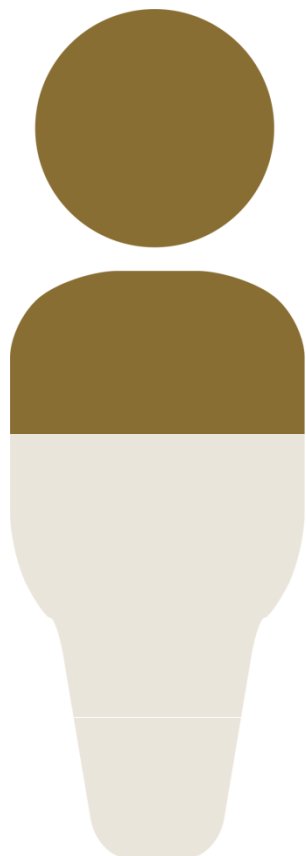
-----  
**Receber informação...**




... **verdadeira e completa** sobre os tipos de contas e depósitos bancários e consultar a **Ficha Técnica Informativa (FTI)** sobre as características, taxas, comissões e despesas subjacentes às contas e aos depósitos bancários, em qualquer momento da relação com a Instituição Financeira de forma completa e verdadeira

# I. ABERTURA DE CONTA E DEPÓSITOS

## DIREITOS DO CONSUMIDOR

No que concerne à abertura de conta e aos depósitos, todos os consumidores têm direito a:



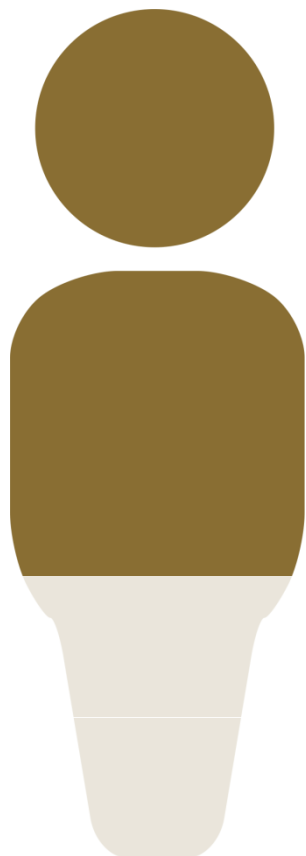
-  Consultar o preçário completo...
-  Receber informação...
-  Ser atendido...





... **de forma correcta**, através de uma **comunicação clara, transparente e simples** com vista a facilitar a compreensão da informação referente ao produto em questão

# I. ABERTURA DE CONTA E DEPÓSITOS

## DIREITOS DO CONSUMIDOR

No que concerne à abertura de conta e aos depósitos, todos os consumidores têm direito a:



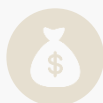
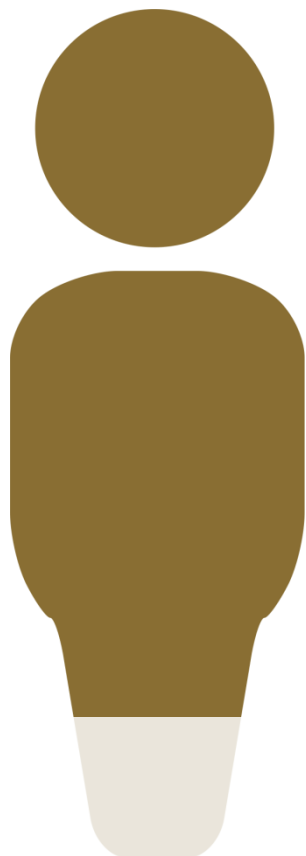
-  Consultar o preçário completo...
-  Receber informação...
-  Ser atendido...
-  Beneficiar do sigilo...

... **sobre toda e qualquer informação** no âmbito da sua relação com a Instituição (exemplo, os seus dados pessoais e informações sobre operações), em conformidade com o artigo 76º da Lei de Bases das Instituições Financeiras

# I. ABERTURA DE CONTA E DEPÓSITOS

## DIREITOS DO CONSUMIDOR

No que concerne à abertura de conta e aos depósitos, todos os consumidores têm direito a:



Consultar o **preçário completo...**



Receber **informação...**



Ser **atendido...**



Beneficiar do **sigilo...**



Ter **acesso...**

... à abertura de conta e à subscrição de produtos de depósitos **independentemente das características físicas, género, origem, estado civil, idade, convicções religiosas, sociais ou políticas**

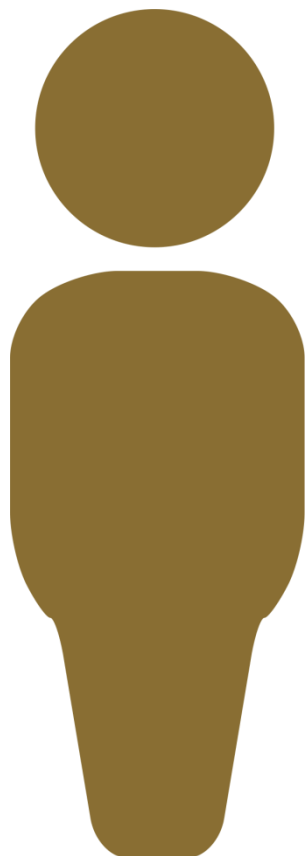
... **a comprovativos** relacionados com as operações que realiza (exemplo: depósito em numerário ou ao balcão), bem como escolher a Instituição Financeira com quem se pretende estabelecer uma relação ou mudar para outra Instituição









# I. ABERTURA DE CONTA E DEPÓSITOS

## DIREITOS DO CONSUMIDOR

No que concerne à abertura de conta e aos depósitos, todos os consumidores têm direito a:



-  Consultar o preçário completo...
-  Receber informação...
-  Ser atendido...
-  Beneficiar do sigilo...
-  Ter acesso...
-  Conhecer as condições contratuais...

... referentes à abertura de conta/depósito à ordem, **nomeadamente condições de movimentação** de fundos **e encerramento** do tipo de conta/depósito contratualizado

... **e receber uma cópia da minuta do contrato** antes da sua assinatura, se assim o solicitar, e após a sua adjudicação

# I. ABERTURA DE CONTA E DEPÓSITOS

## DEVERES DO PROFISSIONAL BANCÁRIO

No momento de abertura de conta e na gestão da relação com o consumidor em sede dos depósitos, os profissionais bancários devem:



### ABERTURA DE CONTA/ DEPÓSITOS



### ANTES DA CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

- Informar sobre as regras e características das contas e dos depósitos bancários
- Explicar as diferenças entre os tipos de conta/ depósitos bancários
- Sugerir o tipo de conta e depósito mais adequado às preferências do consumidor
- Fornecer e explicar a(s) Ficha(s) Técnica(s) Informativa(s) (FTI), nomeadamente comissões e despesas associadas à conta e ao depósito bancário. A FTI relativa à conta deve ainda informar acerca do montante inicial exigido; facilidades de descoberto; condições de encerramento. Face ao depósito bancário, a respectiva FTI deve dispor acerca das taxas remuneratórias; montante e data de reembolso; possibilidade de reforço e mobilização (se aplicável)
- Esclarecer todas as dúvidas do consumidor



# I. ABERTURA DE CONTA E DEPÓSITOS

## DEVERES DO PROFISSIONAL BANCÁRIO

No momento de abertura de conta e na gestão da relação com o consumidor em sede dos depósitos, os profissionais bancários devem:



### ABERTURA DE CONTA/ DEPÓSITOS



### NA CELEBRAÇÃO E DURANTE O CONTRATO

- Confirmar a escolha de conta do consumidor e rever as condições dos vários tipos de conta e depósitos
- Entregar a Ficha Técnica Informativa (FTI) e indicar, novamente, a informação que a compõe
- Entregar o(s) contrato(s), explicando as suas condições e fomentando a sua leitura integral pelo consumidor
- Esclarecer todas as dúvidas do consumidor e solicitar os documentos necessários
- Solicitar a assinatura do consumidor e garantir a assinatura do banco
- Fornecer uma cópia da informação contratual e outra informação apresentada

# I. ABERTURA DE CONTA E DEPÓSITOS

## DEVERES DO PROFISSIONAL BANCÁRIO

No momento de abertura de conta e na gestão da relação com o consumidor em sede dos depósitos, os profissionais bancários devem:



### ENCERRAMENTO DE CONTA/ DEPÓSITOS



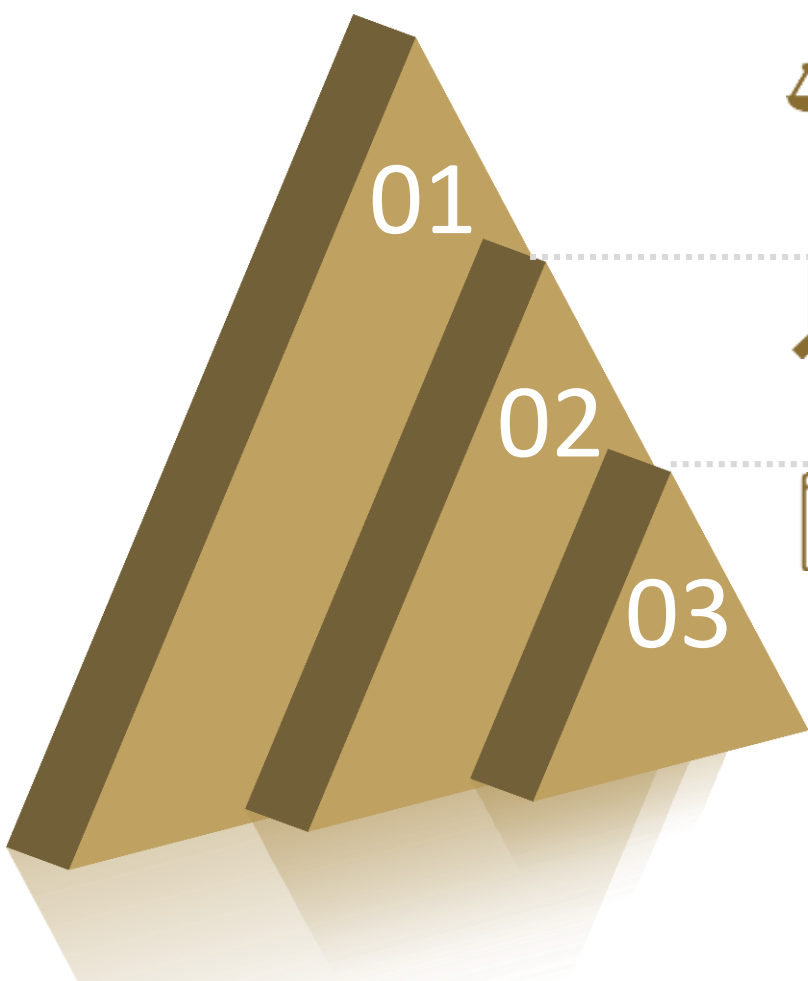
### NO TERMO DO CONTRATO

- Solicitar ao consumidor comprovativos de identidade para confirmar a titularidade da conta/ depósito
- Solicitar a intenção de encerrar a conta/ depósito por escrito
- Não cobrar comissões de encerramento, caso não constem no Preçário ou no contrato
- Solicitar a entrega de todos os meios de pagamento associados à conta/ depósito, caso aplicável
- Informar o consumidor das responsabilidades ainda válidas, nomeadamente:
  - Débitos directos
  - Pagamento de créditos
  - Levantamento dos valores existentes

# I. ABERTURA DE CONTA E DEPÓSITOS

## BASE LEGAL E REGULAMENTAR

Não obstante a existência de mais normativos legais relacionados com temática da abertura de conta/ depósitos, destacamos os seguintes:



### LEIS

- Lei n.º 04/03, de 18 de Fevereiro – Lei sobre as cláusulas gerais dos contratos
- Lei n.º 15/03, de 22 de Julho – Lei de Defesa do Consumidor
- Lei n.º 05/05, de 29 de Julho – Lei do Sistema de Pagamentos de Angola



### AVISOS

- Aviso n.º 05/12, de 29 de Março – Protecção do Consumidor
- Aviso n.º 02/14, de 20 de Março – Deveres Gerais de Informação na prestação de serviços e produtos
- Aviso n.º 09/15, de 20 de Abril – Prazos relativos a fundos



### INSTRUTIVOS

- Instrutivo n.º 04/14, de 15 de Maio – Preçário



# I. ABERTURA DE CONTA E DEPÓSITOS

## REGIME SANCIONATÓRIO

Com o objectivo de garantir os direitos do consumidor, a tabela infra sistematiza alguns exemplos de infracções associadas à abertura de conta e depósitos, diploma(s) legal(is) violado(s) e respectivas sanções aplicáveis:

| DIPLOMA LEGAL   | SANÇÃO                                     | INFRACÇÃO (lista não exaustiva)   |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Alínea h), Art.º 151º, Lei n.º 12/15</li><li>Art.º 22º, Aviso n.º 05/12</li></ul>                       | AKZ 50.000 - AKZ 50.000.000 (profissional) | A Instituição Financeira recolhe indevidamente informações aquando da oferta dos seus produtos e serviços e manutenção de contas  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Alínea j), Art.º 151º, Lei n.º 12/15</li><li>Art.º 16º, Aviso n.º 02/14</li></ul>                       | AKZ 150.000 - AKZ 150.000.000 (banco)      | <ul style="list-style-type: none"><li>Fornecer informações não claras e susceptíveis de levar ao engano</li><li>O contrato não contém informação completa sobre as condições de abertura e manutenção de conta</li></ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Alínea h), Art.º 151º, Lei n.º 12/15</li><li>Lei n.º 05/05</li><li>Art.º 15º, Aviso n.º 09/15</li></ul> |  | <ul style="list-style-type: none"><li>Não disponibilizar imediatamente o saldo credor ao beneficiário quando se trata de um depósito em numerário efectuado ao balcão</li><li>Débito de juros ou encargos não autorizados associados à movimentação de fundos</li></ul> |

PERGUNTAS  
E RESPOSTAS



No âmbito da abertura de uma conta/ depósito, o  
consumidor tem direito a beneficiar do sigilo  
profissional sobre...

**A**

Dados Pessoais

**B**

Saldo e movimentos

**C**

Responsabilidades de  
crédito

**D**

Todas as anteriores

## PERGUNTAS E RESPOSTAS



**No âmbito do contrato de depósito, o consumidor tem direito a...**

**A**

Conhecer as condições contratuais e receber uma cópia do contrato

**B**

Atendimento prioritário (quando não cumpre os requisitos legais para tal)

**C**

Efectuar operações sem comprovar a titularidade da conta

**D**

Nenhuma das anteriores

## PERGUNTAS E RESPOSTAS



O profissional bancário antes de proceder ao encerramento da conta/ depósito, a pedido do consumidor, deve...

**A**

Confirmar a titularidade da conta/ depósito

**B**

Informar sobre as responsabilidades ainda válidas (e.g. débitos directos)

**C**

Solicitar a intenção de encerramento por escrito ao consumidor

**D**

Todas as anteriores

# SEMINÁRIO

## DIREITOS DO CONSUMIDOR

---

**01** > O Papel do BNA

**02** > Produtos e Serviços Financeiros

- I. Abertura de conta e depósitos
- II. Produtos de crédito
- III. Transferências
- IV. Cartões
- V. Serviços 24/7

**03** > Atendimento

**04** > Reclamações



## II. PRODUTOS DE CRÉDITO

### ENQUADRAMENTO

Os produtos de crédito consistem na **entrega pela Instituição** de um montante inicial ao consumidor, tendo este que **devolver** o valor em dívida, acrescido do preço fixado para este serviço (taxa de juro).

#### CRÉDITO À HABITAÇÃO



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

#### CRÉDITO AO CONSUMO



É destinado ao financiamento de equipamentos domésticos, educação, saúde e outras finalidades.

#### CRÉDITO AUTOMÓVEL



A Instituição disponibiliza dinheiro para a compra de veículos. Este tipo de crédito inclui a modalidade de crédito locação financeira (*leasing*).

#### MICROCRÉDITO



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

#### CARTÃO DE CRÉDITO



O cartão de crédito é um tipo de cartão bancário utilizado para pagamentos ou adiantamentos de dinheiro.

## II. PRODUTOS DE CRÉDITO

### DIREITOS DO CONSUMIDOR

No que concerne os produtos de crédito, todos os consumidores têm direito a:



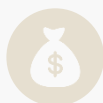
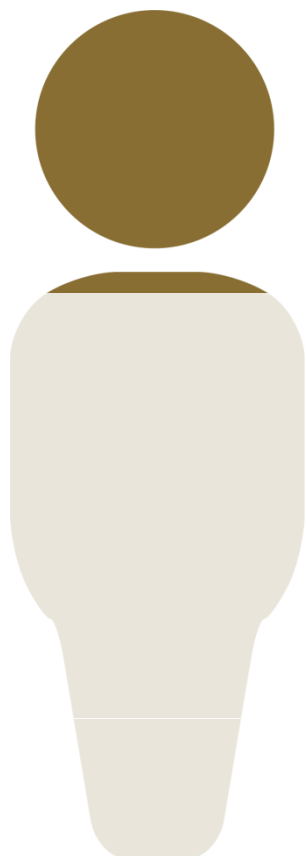
-----  
**Consultar o preçário completo...**

... nos sítios de *internet* das Instituições Financeiras e em todos os seus balcões e locais de atendimento, em lugar bem visível e de acesso directo, em dispositivo de consulta fácil (artigo 8.º do Aviso n.º 02/14)

## II. PRODUTOS DE CRÉDITO

### DIREITOS DO CONSUMIDOR

No que concerne os produtos de crédito, todos os consumidores têm direito a:



-----  
**Consultar o preçário completo...**



-----  
**Receber informação...**

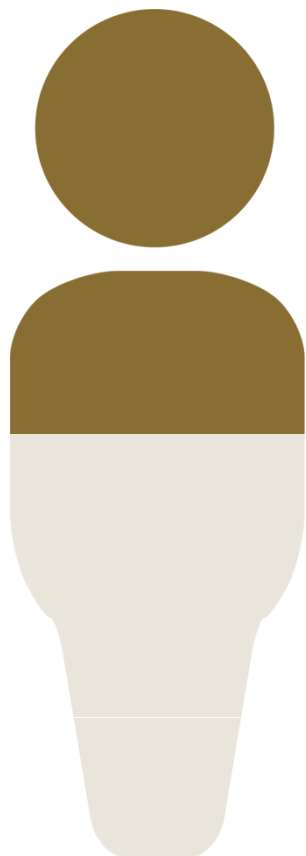
... **verdadeira e completa** sobre os tipos de crédito e consultar a **Ficha Técnica Informativa (FTI)** sobre as características, taxas, comissões e despesas de cada tipo de crédito, em qualquer momento da relação com a Instituição Financeira de forma completa e verdadeira




... **sobre o custo do crédito com e sem vendas associadas/ cruzadas**, caso a Instituição lhe proponha a aquisição de outros produtos ou serviços como forma de melhorar as condições de crédito. Caso os subscreva, o consumidor deve ser informado das consequências de desistir de um ou mais produtos no decorrer do contrato

## II. PRODUTOS DE CRÉDITO

### DIREITOS DO CONSUMIDOR

No que concerne os produtos de crédito, todos os consumidores têm direito a:



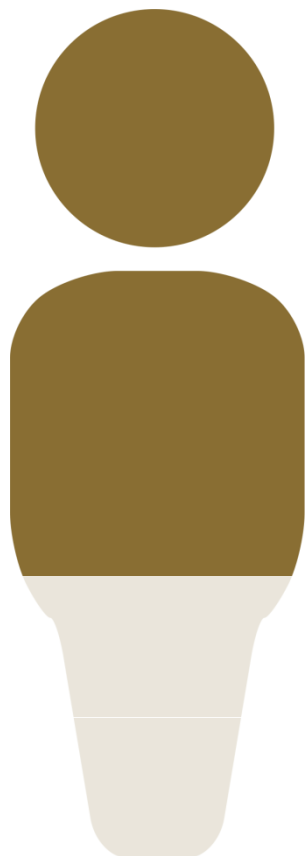
-  Consultar o preçário completo...
-  Receber informação...
-  Ser atendido...





... **de forma correcta**, através de uma **comunicação clara, transparente e simples** com vista a facilitar a compreensão da informação referente aos produtos de crédito

## II. PRODUTOS DE CRÉDITO

### DIREITOS DO CONSUMIDOR

No que concerne os produtos de crédito, todos os consumidores têm direito a:



-  Consultar o preçário completo...
-  Receber informação...
-  Ser atendido...
-  Beneficiar do sigilo...

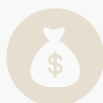
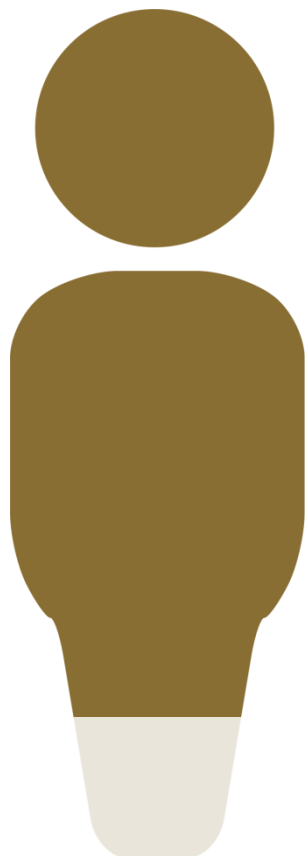
... **sobre toda e qualquer informação** no âmbito da sua relação com a Instituição (exemplo, os seus dados pessoais e informações sobre empréstimos), em conformidade com o artigo 76º da Lei de Bases das Instituições Financeiras



## II. PRODUTOS DE CRÉDITO

### DIREITOS DO CONSUMIDOR

No que concerne os produtos de crédito, todos os consumidores têm direito a:



Consultar o preçário completo...



Receber informação...



Ser atendido...



Beneficiar do sigilo...



Contratar produtos de crédito...

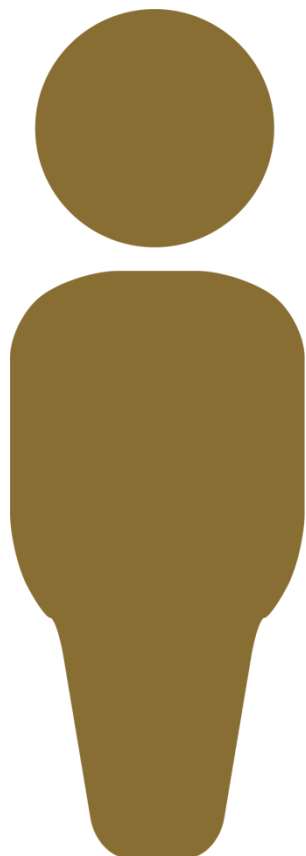
... independentemente das características físicas, género, origem, estado civil, idade, convicções religiosas, sociais ou políticas, bem como escolher a Instituição Financeira com quem se pretende estabelecer uma relação ou mudar para outra Instituição


... e poder amortizar antecipadamente todo ou parte do seu crédito, em qualquer momento, salvo condições contratuais contrárias. A Instituição deverá informar o consumidor sobre as condições de amortização antecipada do crédito.

## II. PRODUTOS DE CRÉDITO

### DIREITOS DO CONSUMIDOR

No que concerne os produtos de crédito, todos os consumidores têm direito a:



-  Consultar o preçário completo...
-  Receber informação...
-  Ser atendido...
-  Beneficiar do sigilo...
-  Contratar produtos de crédito...
-  Conhecer as condições contratuais...

**... e receber uma cópia da minuta do contrato** antes da sua assinatura, se assim o solicitar, e após a sua adjudicação

## II. PRODUTOS DE CRÉDITO

### DEVERES DO PROFISSIONAL BANCÁRIO

No que concerne aos produtos de crédito, os profissionais bancários devem:



PRODUTOS DE  
CRÉDITO



#### ANTES DA CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

- Compreender as necessidades do consumidor
- Informar sobre os tipos de crédito: regras, características e condições
- Perceber a situação financeira do consumidor e apresentar uma estimativa de encargo financeiro
- Sugerir o tipo de crédito mais conveniente para o consumidor e alertar para o peso no orçamento familiar
- Fornecer e explicar a Ficha Técnica Informativa (FTI), nomeadamente comissões e despesas; taxas de Juro e sua decomposição (taxa, indexante e *spread*); finalidade; modalidades de reembolso
- Esclarecer todas as dúvidas do consumidor

## II. PRODUTOS DE CRÉDITO

### DEVERES DO PROFISSIONAL BANCÁRIO

No que concerne aos produtos de crédito, os profissionais bancários devem:



PRODUTOS DE  
CRÉDITO



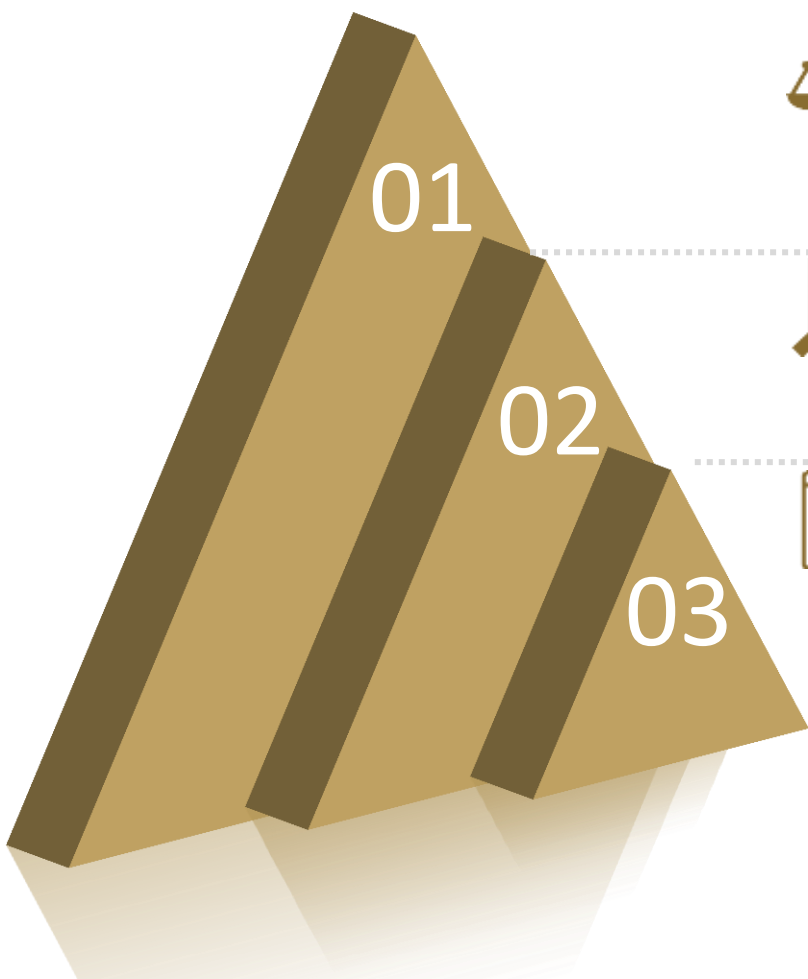
NA CELEBRAÇÃO E DURANTE O CONTRATO

- Confirmar a escolha do crédito e rever as condições do tipo de crédito pretendido
- Entregar a Ficha Técnica Informativa (FTI) e indicar, novamente, a informação que a compõe
- Apresentar os planos financeiros do crédito, caso o contrato possua duração e plano temporal de reembolso
- Explicar as condições gerais contratuais e entregar o contrato ao consumidor antes da sua assinatura
- Fomentar a leitura detalhada do contrato antes da sua assinatura e esclarecer as dúvidas existentes
- Solicitar ao consumidor os documentos exigidos e a assinatura do consumidor/ Instituição
- Fornecer uma cópia da informação contratual e outra informação apresentada

## II. PRODUTOS DE CRÉDITO

### BASE LEGAL E REGULAMENTAR

Não obstante a existência de mais normativos legais relacionados com temática de produtos de crédito, destacamos os seguintes:



#### LEIS

- Lei n.º 15/03, de 22 de Julho – Lei de Defesa do Consumidor
- Lei n.º 12/15, de 17 de Junho – Lei de Bases das Instituições Financeiras



#### AVISOS

- Aviso n.º 02/14, de 20 de Março – Deveres Gerais de Informação na prestação de serviços e produtos



#### INSTRUTIVOS

- Instrutivo n.º 04/14, de 15 de Maio – Preçário

## II. PRODUTOS DE CRÉDITO

### REGIME SANCIONATÓRIO

Com o objectivo de garantir os direitos do consumidor, a tabela infra sistematiza alguns exemplos de infracções associadas aos produtos de crédito, diploma(s) legal(is) violado(s) e respectivas sanções aplicáveis:

| DIPLOMA LEGAL   | SANÇÃO                                | INFRACÇÃO (lista não exaustiva)   |
|---|---------------------------------------|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Alínea j), Art.º 151º, Lei n.º 12/15</li></ul>                                    |                                       | As condições de empréstimos publicadas não permitem conhecer o prazo dos empréstimos e as formas optativas de amortização |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Alínea j), Art.º 151º, Lei n.º 12/15</li><li>Art.º 16º, Aviso n.º 02/14</li></ul> | AKZ 150.000 - AKZ 150.000.000 (banco) | O contrato não contém informação completa sobre as condições contratuais de produtos de crédito                           |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Alínea e), Art.º 151º, Lei n.º 12/15</li><li>Art.º 16º, Aviso n.º 02/14</li></ul> |                                       | O Preçário não permite conhecer a Taxa Anual Efectiva Global (TAEG)   |

## PERGUNTAS E RESPOSTAS



**As informações prestadas aos clientes devem incluir a especificação correcta das características do produto, bem como os riscos que os mesmos apresentam.**

**A**

**Verdadeiro**

(Art. 3º, Aviso n.º 02/14)

**B**

**Falso**

## PERGUNTAS E RESPOSTAS



**Quando o profissional bancário efectua a venda cruzada/ associada de produtos de crédito para melhorar as condições de crédito, deve ter o cuidado de...**

**A**

Informar sobre os custos associados

**B**

Indicar as consequências de desistir de produtos durante o contrato

**C**

Não exercer pressão emocional sobre o consumidor

**D**

Todas as anteriores



## PERGUNTAS E RESPOSTAS



Na comercialização de produtos de crédito, o consumidor deverá ter acesso à respectiva Ficha Técnica Informativa. A FTI terá que conter pelo menos a seguinte informação...

**A**

Comissões e despesas

**B**

Taxas de Juro e sua decomposição (taxa, indexante e spread)

**C**

Finalidade e modalidades de reembolso

**D**

Todas as anteriores



COFFEE-BREAK

20

min.

# SEMINÁRIO

## DIREITOS DO CONSUMIDOR

---

**01** > O Papel do BNA

**02** > Produtos e Serviços Financeiros

- I. Abertura de conta e depósitos
- II. Produtos de crédito
- III. Transferências
- IV. Cartões
- V. Serviços 24/7

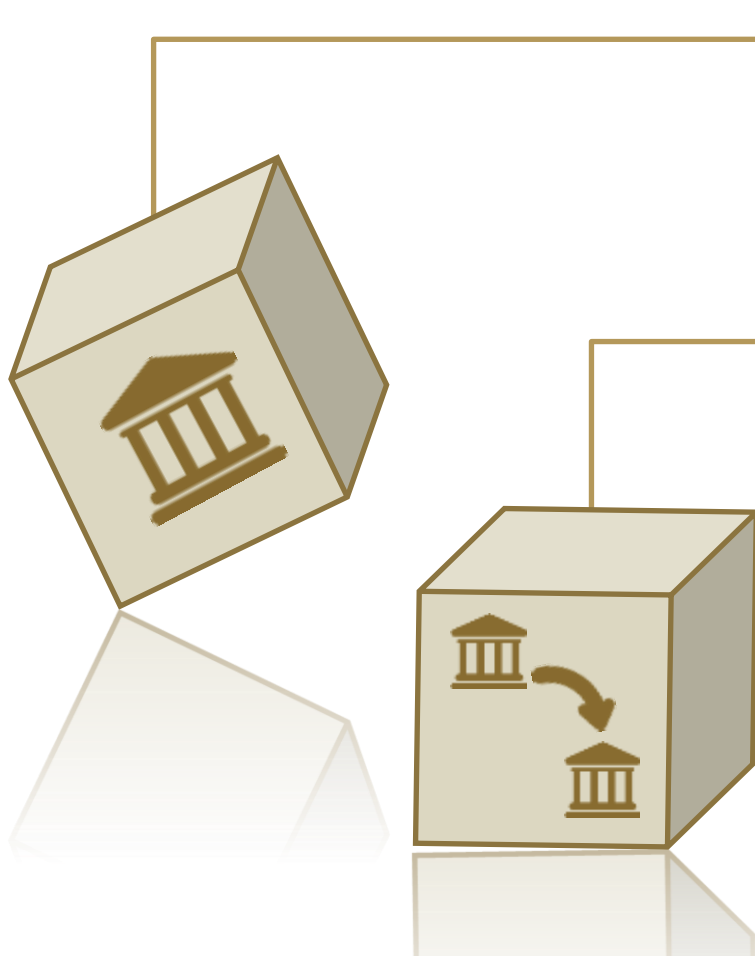
**03** > Atendimento

**04** > Reclamações

# III. TRANSFERÊNCIAS

## ENQUADRAMENTO

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



## INTRABANCÁRIAS

Entre contas do **mesmo banco**

## INTERBANCÁRIAS

Entre contas do **bancos diferentes**:

- **Internas** – bancos localizados em Angola
- **Transfronteiriças** – bancos localizados em países diferentes

# III. TRANSFERÊNCIAS

## PRAZOS PARA A EXECUÇÃO DE TRANSFERÊNCIAS

O profissional bancário deve ter conhecimento sobre os prazos de execução e disponibilização dos fundos movimentados.

### INTRABANCÁRIAS



#### PRAZO DE EXECUÇÃO

**No próprio dia**, ou seja, no dia em que as instruções são validadas



# III. TRANSFERÊNCIAS

## PRAZOS PARA A EXECUÇÃO DE TRANSFERÊNCIAS

O profissional bancário deve ter conhecimento sobre os prazos de execução e disponibilização dos fundos movimentados.



### INTERBANCÁRIAS



#### PRAZO DE EXECUÇÃO NO MULTICAIXA (ATM)

**DATA DE ORDEM:** Antes das 15h00 de um dia útil

**DATA DE EXECUÇÃO:** No próprio dia

**DATA DE DISPONIBILIZAÇÃO:** Final do dia útil seguinte

# III. TRANSFERÊNCIAS

## PRAZOS PARA A EXECUÇÃO DE TRANSFERÊNCIAS

O profissional bancário deve ter conhecimento sobre os prazos de execução e disponibilização dos fundos movimentados.



### INTERBANCÁRIAS



#### PRAZO DE EXECUÇÃO NO MULTICAIXA (ATM)

**DATA DE ORDEM:** Depois das 15h00 de um dia útil

**DATA DE EXECUÇÃO:** Dia seguinte

**DATA DE DISPONIBILIZAÇÃO:** Final do dia útil imediato

# III. TRANSFERÊNCIAS

## PRAZOS PARA A EXECUÇÃO DE TRANSFERÊNCIAS

O profissional bancário deve ter conhecimento sobre os prazos de execução e disponibilização dos fundos movimentados.



### INTERBANCÁRIAS



#### PRAZO DE EXECUÇÃO NO BALCÃO

**DATA DE ORDEM:** Até às 11h00 de um dia útil

**DATA DE EXECUÇÃO:** No próprio dia

**DATA DE DISPONIBILIZAÇÃO:** No próprio dia



# III. TRANSFERÊNCIAS

## PRAZOS PARA A EXECUÇÃO DE TRANSFERÊNCIAS

O profissional bancário deve ter conhecimento sobre os prazos de execução e disponibilização dos fundos movimentados.



### INTERBANCÁRIAS



#### PRAZO DE EXECUÇÃO NO BALCÃO

**DATA DE ORDEM:** Depois das 11h00 de um dia útil

**DATA DE EXECUÇÃO:** No dia útil seguinte

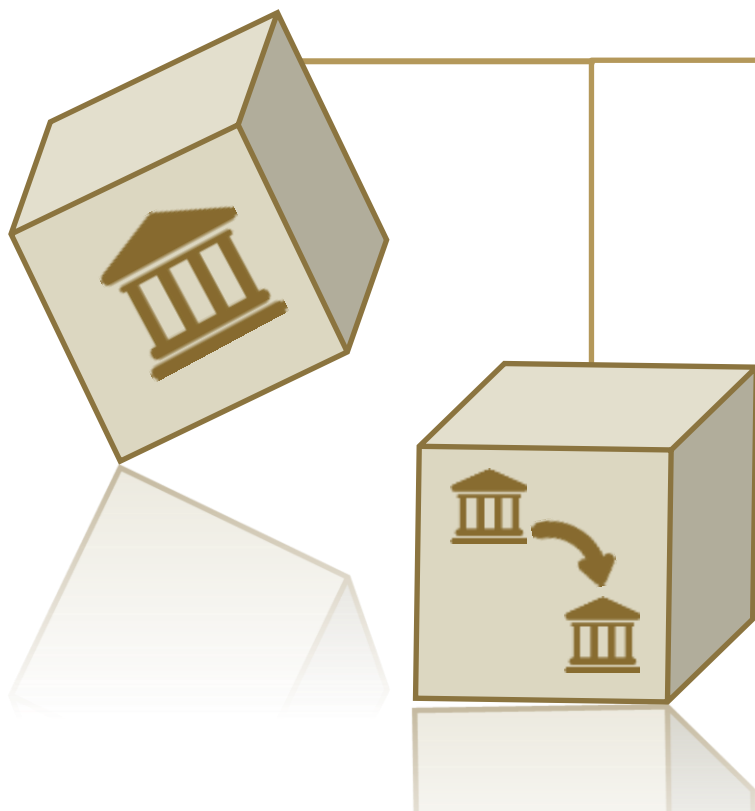
**DATA DE DISPONIBILIZAÇÃO:** No dia útil seguinte

# III. TRANSFERÊNCIAS

## PRAZOS PARA A EXECUÇÃO DE TRANSFERÊNCIAS

O profissional bancário deve ter conhecimento sobre os prazos de execução e disponibilização dos fundos movimentados.

### TRANSFERÊNCIAS URGENTES



#### PRAZO DE EXECUÇÃO URGENTE

**DATA DE ORDEM:** Até às 15h30 de um dia útil

**DATA DE EXECUÇÃO:** Imediata

**DATA DE DISPONIBILIZAÇÃO:** Após 30 minutos

# III. TRANSFERÊNCIAS

## DIREITOS DO CONSUMIDOR

No que concerne a transferências, todos os consumidores têm direito a:



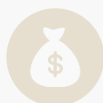
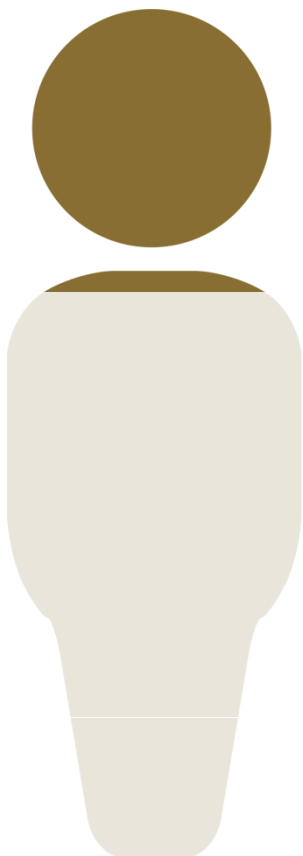
-----  
**Consultar o preçário completo...**

... nos sítios de *internet* das Instituições Financeiras e em todos os seus balcões e locais de atendimento, em lugar bem visível e de acesso directo, em dispositivo de consulta fácil (artigo 8.º do Aviso n.º 02/14)

# III. TRANSFERÊNCIAS

## DIREITOS DO CONSUMIDOR

No que concerne a transferências, todos os consumidores têm direito a:



-----  
**Consultar o preçário completo...**



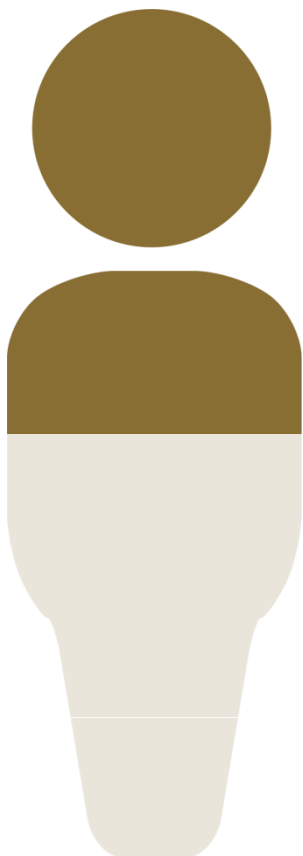
-----  
**Receber informação...**




**... sobre os tipos e prazos de execução e  
disponibilização dos montantes/ fundos (artigo  
4.º do Aviso n.º 02/14)**

# III. TRANSFERÊNCIAS

## DIREITOS DO CONSUMIDOR

No que concerne a transferências, todos os consumidores têm direito a:



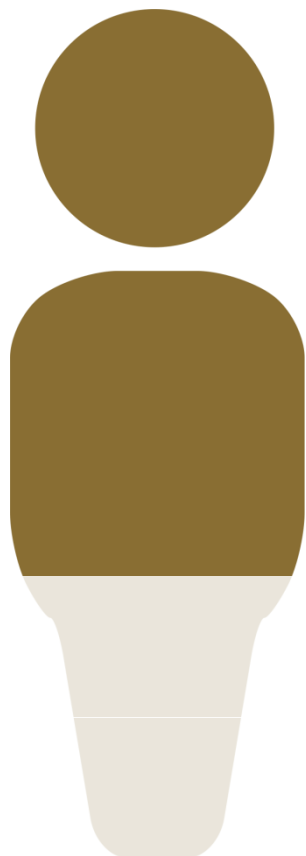
-  Consultar o preço completo...
-  Receber informação...
-  Ser atendido...





... de forma correcta, através de uma **comunicação clara, transparente e simples** com vista a facilitar a compreensão da informação referente

# III. TRANSFERÊNCIAS

## DIREITOS DO CONSUMIDOR

No que concerne a transferências, todos os consumidores têm direito a:



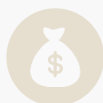
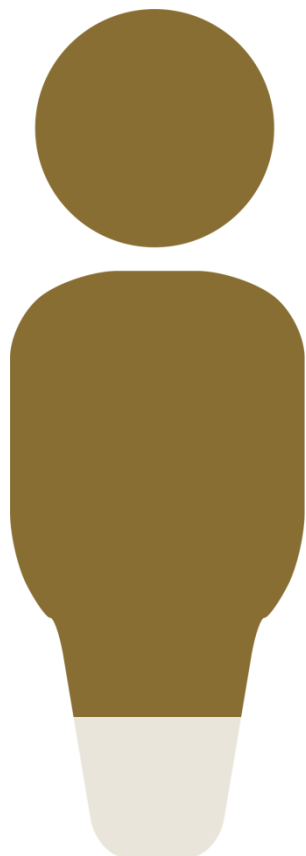
-  Consultar o preçário completo...
-  Receber informação...
-  Ser atendido...
-  Beneficiar do sigilo...

... sobre toda e qualquer informação no âmbito da realização de uma transferência (exemplo: dados de conta, como o NBA ou IBAN), em conformidade com o artigo 76º da Lei de Bases das Instituições Financeiras

# III. TRANSFERÊNCIAS

## DIREITOS DO CONSUMIDOR

No que concerne a transferências, todos os consumidores têm direito a:



Consultar o preçário completo...



Receber informação...



Ser atendido...



Beneficiar do sigilo...



Ter acesso...

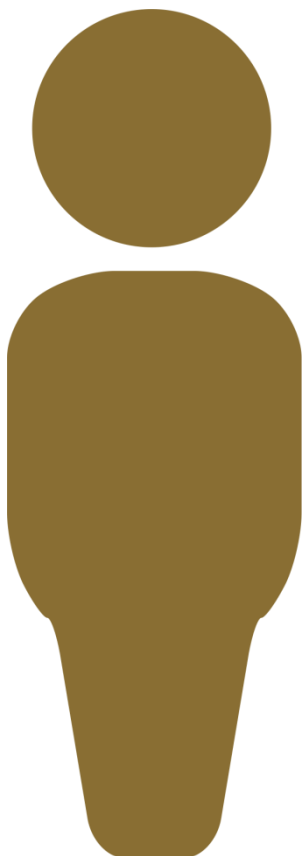
... ao Documento Comprovativo de Instrução de Transferência (DCIT), que deverá conter a seguinte informação:

- identificação do banco ordenante
- ordenante e beneficiário
- montante a creditar ao beneficiário
- data/ hora de aceitação da ordem de transferência e de emissão do DCIT

# III. TRANSFERÊNCIAS

## DIREITOS DO CONSUMIDOR

No que concerne a transferências, todos os consumidores têm direito a:



-  Consultar o preçário completo...
-  Receber informação...
-  Ser atendido...
-  Beneficiar do sigilo...
-  Ter acesso...
-  A reclamar...

... através do Livro de Reclamações ou directamente ao Banco Nacional de Angola, em caso de incumprimento das normas legais aplicáveis às transferências

**A Instituição não pode recusar qualquer reclamação**, de acordo com o artigo 14º, do Aviso n.º 05/12



# III. TRANSFERÊNCIAS

## DEVERES DO PROFISSIONAL BANCÁRIO

No que concerne a transferências, os profissionais bancários devem:



### TRANSFERÊNCIAS



### ANTES DA REALIZAÇÃO DA TRANSFERÊNCIA



- Informar sobre os prazos de execução e disponibilização de fundos
- Indicar os dados necessários: dados do beneficiário; NBA (Número Bancário Angolano); IBAN (Número Internacional de Conta Bancária); BIC/ SWIFT (identifica o banco beneficiário)
- Informar sobre todos os custos associados às transferências, de acordo com o Preçário
- Para transferências em ME, indicar que o valor transferido será revisto face à taxa de câmbio em vigor
- Esclarecer todas as dúvidas do consumidor

# III. TRANSFERÊNCIAS

## DEVERES DO PROFISSIONAL BANCÁRIO

No que concerne a transferências, os profissionais bancários devem:



### TRANSFERÊNCIAS



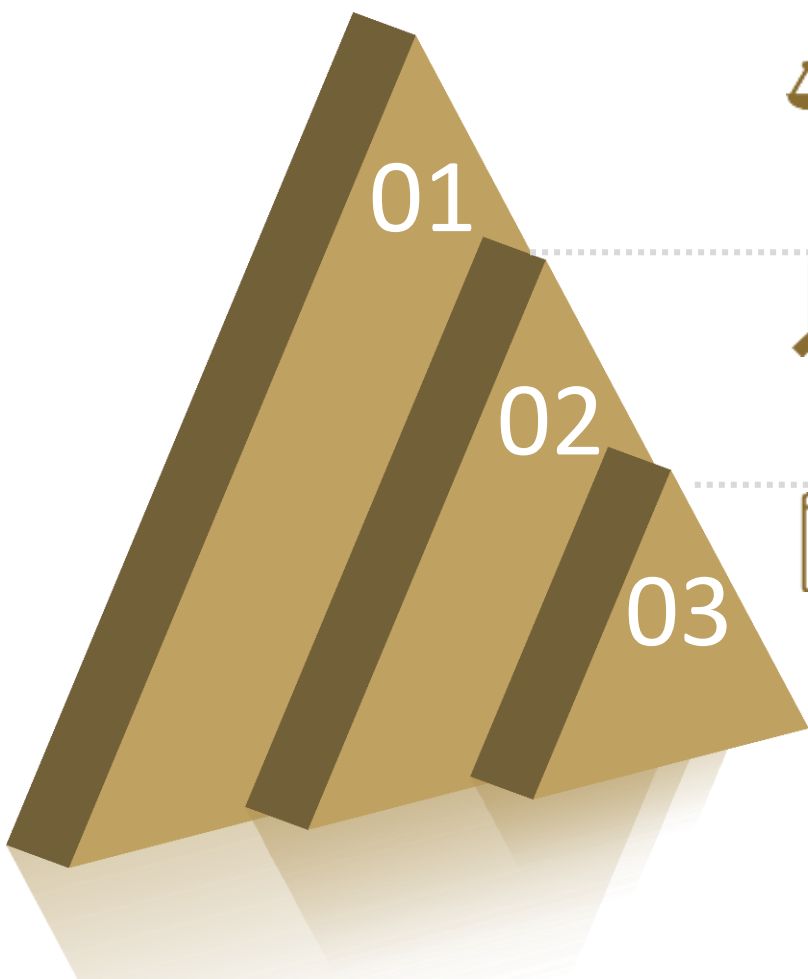
### NO MOMENTO DE EXECUÇÃO DA TRANSFERÊNCIA

- Referir as características, prazos e custos inerentes às transferências
- Solicitar os dados necessários à execução da transferência, nomeadamente para confirmação dos dados do beneficiário e confirmação da titularidade da conta do ordenante
- Esclarecer todas e quaisquer questões e dúvidas do consumidor
- Solicitar a assinatura por parte do consumidor e garantir a assinatura por parte do banco
- Entregar ao consumidor o comprovativo de execução da transferência

# III. TRANSFERÊNCIAS

## BASE LEGAL E REGULAMENTAR

Não obstante a existência de mais normativos legais relacionados com temática de produtos de transferências, destacamos os seguintes:



### LEIS

- Lei n.º 15/03, de 22 de Julho – Lei de Defesa do Consumidor
- Lei n.º 05/05 – Lei do Sistema de Pagamentos de Angola



### AVISOS

- Aviso n.º 09/15, de 20 de Abril - SPA (Prazos de execução e disponibilização de fundos)
- Aviso n.º 06/15, de 20 de Abril – Número Bancário Angolano (NBA) e *International Bank Account Number* (IBAN)



### INSTRUTIVOS

- Instrutivo n.º 08/13 – Comprovativos de Transferência

# III. TRANSFERÊNCIAS

## REGIME SANCIONATÓRIO

Com o objectivo de garantir os direitos do consumidor, a tabela infra sistematiza alguns exemplos de infracções associadas às transferências, diploma(s) legal(is) violado(s) e respectivas sanções aplicáveis:

| DIPLOMA LEGAL   | SANÇÃO                                | INFRACÇÃO (lista não exaustiva)  |
|---|---------------------------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Alínea h), Art.º 151º, Lei n.º 12/15</li><li>Art.º 22º, Aviso n.º 09/15</li></ul> | AKZ 150.000 - AKZ 150.000.000 (banco) | <ul style="list-style-type: none"><li>As instituições executam as instruções de transferência que recebam dos seus clientes fora dos prazos estabelecidos</li><li>Para transferências liquidadas de forma individual no SPTR, os valores não são colocados à disposição do beneficiário em até 30 (trinta) minutos após a liquidação da operação</li></ul> |

## PERGUNTAS E RESPOSTAS



No âmbito das transferências, o consumidor tem direito  
a...

**A**

Ser informado sobre os prazos de execução e disponibilização dos montantes/ fundos

**B**

Receber o Documento Comprovativo de Instrução de Transferência

**C**

Ser informado sobre os custos associados às transferências

**D**

Todas as anteriores

PERGUNTAS  
E RESPOSTAS



**O Documento Comprovativo de Instrução de Transferência deverá identificar obrigatoriamente...**

**A**

Instituição financeira do ordenante

**B**

Ordenante, com indicação do seu nome e IBAN, e beneficiário

**C**

Montante a creditar ao beneficiário e data/hora

**D**

Todas as anteriores

## PERGUNTAS E RESPOSTAS



**O consumidor tem direito a aceder ao preçário actualizado, e de acesso directo, em dispositivo de consulta fácil, no qual deverá constar as taxas, comissões e despesas referentes a transferências.**

**A**

Verdadeiro

(artigo 8.º do Aviso n.º 02/14)

**B**

Falso

# SEMINÁRIO

## DIREITOS DO CONSUMIDOR

---

**01** > O Papel do BNA

**02** > **Produtos e Serviços Financeiros**

- I. Abertura de conta e depósitos
- II. Produtos de crédito
- III. Transferências
- IV. Cartões
- V. Serviços 24/7

**03** > Atendimento

**04** > Reclamações



## IV. CARTÕES

### ENQUADRAMENTO

Os cartões bancários são instrumentos de pagamento que, na sua maioria, permitem, a débito ou a crédito, levantar dinheiro, fazer pagamentos, transferências bancárias e outras operações, em terminais específicos (ATMs, TPAs).



### PRÉ-PAGO

- Emitido em Kwanzas
- Passível de ser convertido em Moeda Estrangeira
- Pressupõe pagamento prévio e passível de ser carregado
- Normalmente de montante limitado
- Não requer uma conta à ordem



### DÉBITO

- Associado a um depósito à ordem (DO)
- Debita os movimentos na conta do DO
- Permite efectuar várias operações:
  - Levantamentos
  - Pagamentos
  - Transferências



### CRÉDITO

- Associado a uma linha de crédito
- Pressupõe um limite máximo e uma data limite para pagamento
- Permite pagamentos e levantamentos
- Conectado a uma rede internacional (exemplos: VISA, MasterCard, AMEX)

## IV. CARTÕES

### DIREITOS DO CONSUMIDOR

No que concerne a cartões, todos os consumidores têm direito a:



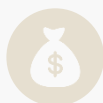
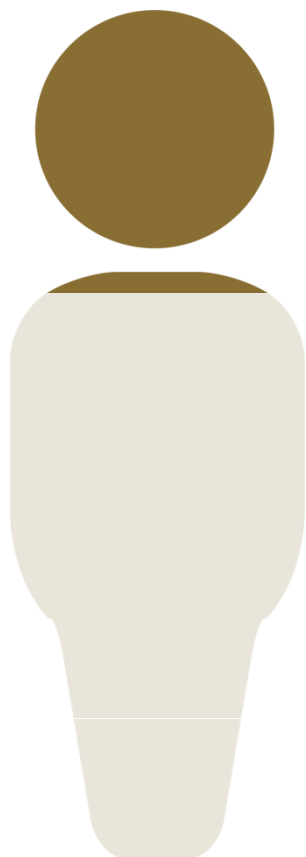
-----  
**Consultar o preçário completo...**

... nos sítios de *internet* das Instituições Financeiras e em todos os seus balcões e locais de atendimento, em lugar bem visível e de acesso directo, em dispositivo de consulta fácil (artigo 8.º do Aviso n.º 02/14)

## IV. CARTÕES

### DIREITOS DO CONSUMIDOR

No que concerne a cartões, todos os consumidores têm direito a:



-----  
**Consultar o preçário completo...**



-----  
**Receber informação...**

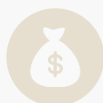
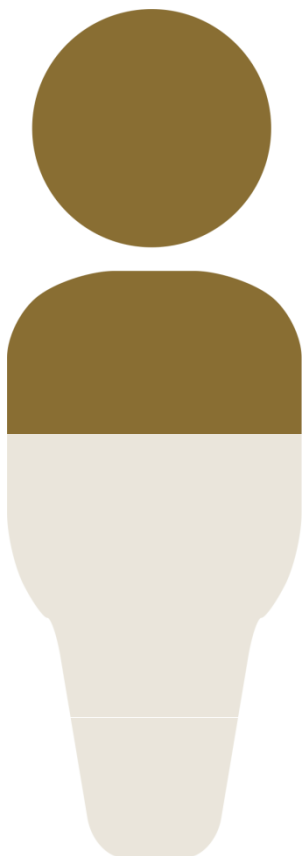
... **verdadeira e completa** sobre os tipos de cartões e consultar a **Ficha Técnica Informativa (FTI)** sobre as características, taxas, comissões e despesas subjacentes aos cartões, em qualquer momento da relação com a Instituição Financeira de forma completa e verdadeira

... **sobre os tipos de cartões, bem como receber uma cópia do contrato redigido de forma clara e concisa**, contemplando em detalhe os termos e condições aplicáveis (artigo 73.º da Lei de Bases das Instituições Financeiras)

## IV. CARTÕES

### DIREITOS DO CONSUMIDOR

No que concerne a cartões, todos os consumidores têm direito a:



-----  
**Consultar o preçário completo...**



-----  
**Receber informação...**



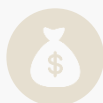
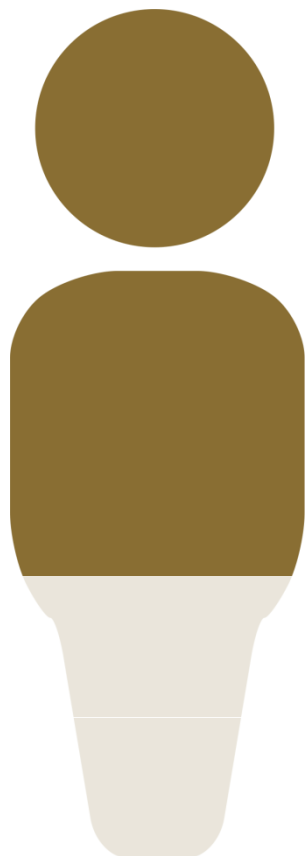
-----  
**Ser atendido...**

... **de forma correcta**, através de uma **comunicação clara, transparente e simples** com vista a facilitar a compreensão da informação referente aos diferentes tipos de cartões, condições de utilização e custos subjacentes

## IV. CARTÕES

### DIREITOS DO CONSUMIDOR

No que concerne a cartões, todos os consumidores têm direito a:



Consultar o preçário completo...



Receber informação...



Ser atendido...



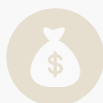
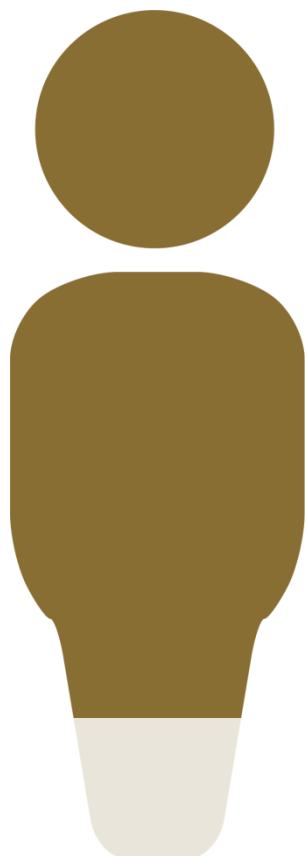
Beneficiar do sigilo...

... sobre toda e qualquer informação no âmbito da utilização dos cartões (exemplo, operações realizadas com o cartão quer em Angola quer no estrangeiro, bem como os locais onde efectuou pagamentos ou transacções), em conformidade com o artigo 76º da Lei de Bases das Instituições Financeiras

## IV. CARTÕES

### DIREITOS DO CONSUMIDOR

No que concerne a cartões, todos os consumidores têm direito a:



Consultar o preçário completo...



Receber informação...



Ser atendido...



Beneficiar do sigilo...



Ter acesso...

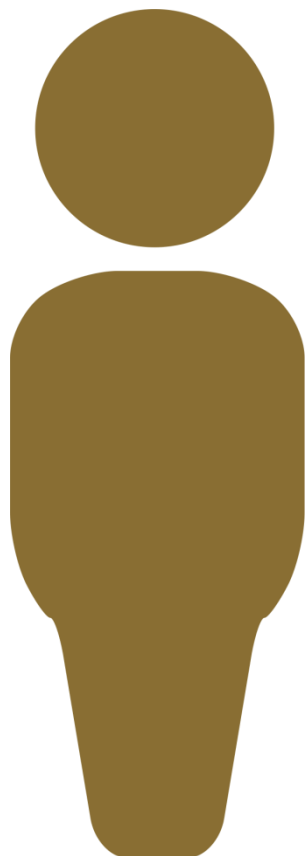
... aos meios necessários para comunicar a perda, roubo, apropriação abusiva ou qualquer utilização não autorizada do seu cartão, nomeadamente um serviço 24/7 (artigo 5º, Aviso n.º 10/2012)






... a cancelar o contrato por motivo de discordância com as alterações feitas pelo emissor às condições contratuais em vigor e já assinadas pelo titular  
**O emissor tem de avisar o titular, com um pré-aviso mínimo de 45 dias**, ficando este com o direito de reaver a anuidade paga, na parte proporcional ao período ainda não decorrido (artigo 5º, do Aviso n.º 10/2012)

## IV. CARTÕES

### DIREITOS DO CONSUMIDOR

No que concerne a cartões, todos os consumidores têm direito a:



-  Consultar o preçário completo...
-  Receber informação...
-  Ser atendido...
-  Beneficiar do sigilo...
-  Ter acesso...
-  Conhecer as condições contratuais...

... bem como as características do produto e as condições gerais de utilização (n.º2, artigo 5º, Aviso n.º 10/2012), nomeadamente:

- Regras para uma utilização correcta e segura do cartão (e.g. princípios de segurança na utilização do cartão e de terminais)
- Encargos - taxas, comissões, despesas ou impostos
- Período de validade do cartão e as condições de renovação
- Taxa de juro moratória ou o método utilizado para a sua determinação, se aplicável.

## IV. CARTÕES

### DEVERES DO PROFISSIONAL BANCÁRIO

No que concerne a cartões, os profissionais bancários devem:



CARTÕES



#### ANTES DA CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

- Informar sobre as regras e características dos cartões, explicando as diferenças entre os tipos de cartões
- Perceber as expectativas quanto ao tipo de cartão que o consumidor pretende
- Explicar as condições gerais contratuais e entregar o contrato ao consumidor antes da sua assinatura
- Fornecer e explicar a Ficha Técnica Informativa (FTI), nomeadamente comissões e despesas de emissão, anuidade, cancelamento ou substituição; validade do cartão; condições mínimas exigidas.  
Para o cartão de crédito, indicar as condições de reembolso, taxas de juro, TAEG, *plafond*, entre outras
- Esclarecer todas as dúvidas do consumidor



## IV. CARTÕES

### DEVERES DO PROFISSIONAL BANCÁRIO

No que concerne a cartões, os profissionais bancários devem:



CARTÕES



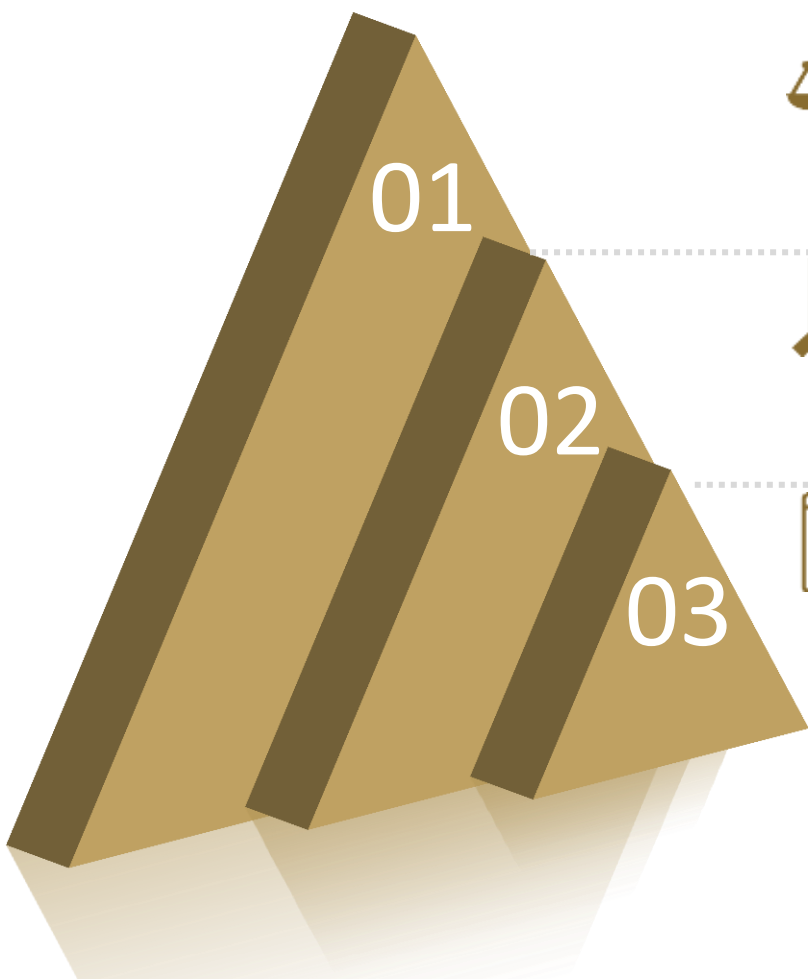
NA CELEBRAÇÃO E DURANTE O CONTRATO

- Confirmar a escolha de cartão do consumidor e rever as condições do cartão pretendido
- Entregar a Ficha Técnica Informativa (FTI) e indicar, novamente, a informação que a compõe
- Explicar as condições contratuais e entregar o contrato ao consumidor antes da sua assinatura
- Fomentar uma leitura detalhada do contrato antes da sua assinatura e transmitir regras de segurança, nomeadamente não partilhar ou guardar o PIN; contactar o banco em caso de movimentos anormais; guardar cartão em local seguro; exigir talões de operações; esconder teclado na marcação do PIN
- Indicar os procedimentos em caso de extravio, roubo, furto do cartão e erro na marcação do PIN
- Solicitar ao consumidor os documentos exigidos e a assinatura do consumidor/ Instituição
- Fornecer uma cópia da informação contratual e outra informação apresentada

## IV. CARTÕES

### BASE LEGAL E REGULAMENTAR

Não obstante a existência de mais normativos legais relacionados com temática de cartões, destacamos os seguintes:



#### LEIS

- Lei n.º 15/03, de 22 de Julho – Lei de Defesa do Consumidor
- Lei n.º 12/15, de 17 de Junho – Lei de Bases das Instituições Financeiras



#### AVISOS

- Aviso n.º 10/12, de 02 de Abril – Cartões de Pagamento Bancário
- Aviso n.º 02/14, de 20 de Março – Deveres Gerais de Informação na prestação de serviços e produtos



#### INSTRUTIVOS

- Instrutivo n.º 04/14, de 15 de Maio – Preçário
- Instrutivo n.º 05/14, de 15 de Maio – Cartões de pagamento

## IV. CARTÕES

### REGIME SANCIONATÓRIO

Com o objectivo de garantir os direitos do consumidor, a tabela infra sistematiza alguns exemplos de infracções associadas aos cartões bancários, diploma(s) legal(is) violado(s) e respectivas sanções aplicáveis:

| DIPLOMA LEGAL  | SANÇÃO  | INFRACÇÃO (lista não exaustiva)  |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Alínea h), Art.º 151º, Lei n.º 12/15</li><li>Art.º 28º, Aviso n.º 10/12</li></ul>  | AKZ 50.000 - AKZ 50.000.000 (profissional)  | <ul style="list-style-type: none"><li>Não efectuar um reembolso por solicitação do Titular até ao final do dia útil seguinte ao da recepção do pedido no Emissor</li><li>A Instituição emitiu um cartão sem solicitação prévia por parte do cliente ou sem a minuta de contrato associada e assinada pelo cliente</li></ul>    |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Alínea j), Art.º 151º, Lei n.º 12/15</li><li>N.º 7, Instrutivo n.º 05/14</li></ul> | AKZ 150.000 - AKZ 150.000.000 (banco)   | Inexistência de um centro de atendimento em língua portuguesa, disponível 24h por dia, 7 dias por semana e contactável a partir de qualquer país onde o cartão é aceite  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Alínea b), Art.º 152º, Lei n.º 12/15</li><li>Art.º 28º, Aviso n.º 10/12</li></ul>  | AKZ 300.000 - AKZ 150.000.000 (profissional)<br><br>AKZ 500.000 - AKZ 500.000.000 (banco) | <ul style="list-style-type: none"><li>Cobrança ao Titular, de qualquer taxa de emissão, anuidade ou taxa de serviço pela utilização do cartão de débito Multicaixa na realização de levantamentos de numerário ou de pagamentos, quando a conta associada ao cartão for utilizada para crédito do respectivo salário</li></ul> |

PERGUNTAS  
E RESPOSTAS



Caso o emissor altere as condições contratuais do cartão em vigor, tem de avisar o titular com um pré-aviso mínimo de...

**A**

15 dias

**B**

30 dias

**C**

45 dias

**D**

60 dias

## PERGUNTAS E RESPOSTAS



No momento de celebração do contrato de cartões, o profissional deve...

**A**

Indicar os procedimentos em caso de extravio, roubo, furto do cartão

**B**

Fornecer uma cópia da informação contratual e outra informação

**C**

Recomendar a consulta do preçário

**D**

Todas as anteriores

## PERGUNTAS E RESPOSTAS



**Constitui infracção âmbito de sancionamento, o facto do profissional...**

**A**

Emitir um cartão sem solicitação prévia do cliente

**B**

Vincular a emissão do cartão de crédito a outra operação financeira

**C**

Cobrar custos não indicados no preçário no pedido 2ª via do cartão

**D**

Todas as anteriores

# SEMINÁRIO

## DIREITOS DO CONSUMIDOR

---

**01** > O Papel do BNA

**02** > Produtos e Serviços Financeiros

- I. Abertura de conta e depósitos
- II. Produtos de crédito
- III. Transferências
- IV. Cartões
- V. Serviços 24/7

**03** > Atendimento

**04** > Reclamações

## V. SERVIÇOS 24/7

### ENQUADRAMENTO

Os serviços 24/7 permitem o acesso constante a operações que normalmente são efectuadas numa agência ou Caixa Automático (CA), sem ser necessária a deslocação do consumidor até um desses pontos de contacto.

#### SMS BANKING

- Necessita de saldo no telemóvel para o envio de mensagens de texto (SMS)
- Possibilita realizar operações através do envio e recepção de SMS com códigos
- Permite consultar saldos e movimentos, gerir a conta, realizar pagamentos/transferências, requisitar livros de cheques, entre outros



#### INTERNET BANKING

- Necessita de acesso à *Internet*
- Permite consultar saldos e movimentos, gerir a conta, realizar pagamentos/transferências, efectuar simulações de crédito, solicitar cartões, entre outros

#### MOBILE BANKING ou BANCA MÓVEL

- Disponibiliza serviços bancários, passíveis de serem executados através do dispositivo móvel



## V. SERVIÇOS 24/7

### DIREITOS DO CONSUMIDOR

No que concerne aos serviços 24/7, todos os consumidores têm direito a:



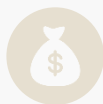
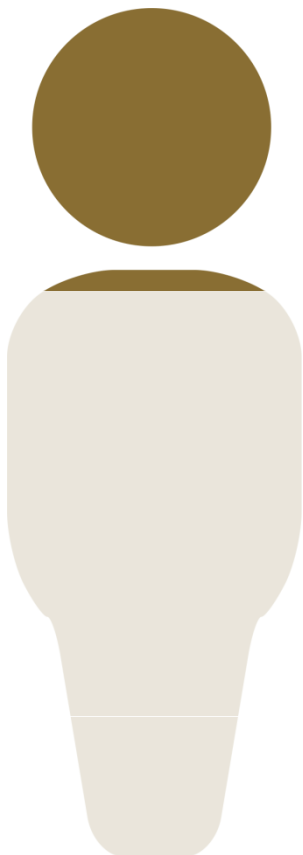
-----  
**Consultar o preçário completo...**

... onde devem constar as comissões e despesas associadas aos serviços 24/7, nos sítios de internet das Instituições Financeiras e em todos os seus balcões e locais de atendimento, em lugar bem visível e de acesso directo, em dispositivo de consulta fácil (artigo 8.º do Aviso n.º 02/14)

## V. SERVIÇOS 24/7

### DIREITOS DO CONSUMIDOR

No que concerne aos serviços 24/7, todos os consumidores têm direito a:



-----  
**Consultar o preçário completo...**



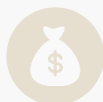
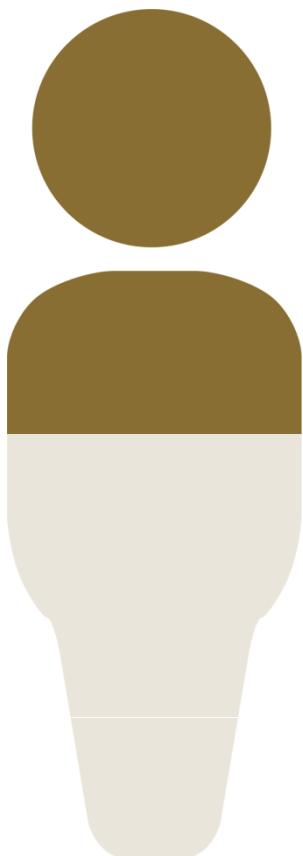
-----  
**Receber informação...**

**... sobre os tipos de serviços 24/7, bem como sobre as regras de segurança e boas práticas a adoptar na utilização de serviços 24/7, por via das condições gerais contratuais e por publicidade lícita, de modo a evitar fraudes**

## V. SERVIÇOS 24/7

### DIREITOS DO CONSUMIDOR

No que concerne aos serviços 24/7, todos os consumidores têm direito a:



-----  
Consultar o preço completo...



-----  
Receber informação...



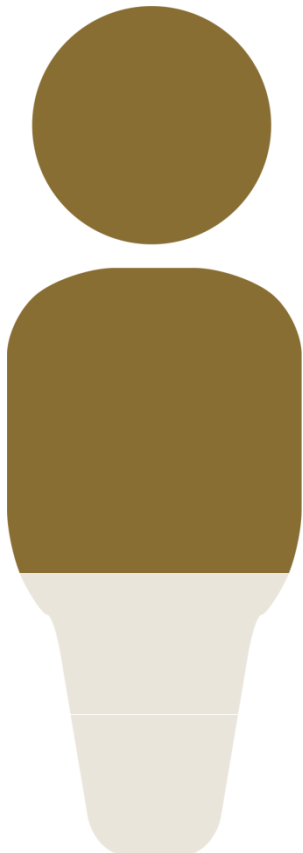
-----  
Realizar operações...


... **com segurança**, devendo a Instituição garantir a comunicação de possíveis fraudes detectadas nos serviços 24/7 aos seus clientes

## V. SERVIÇOS 24/7

### DIREITOS DO CONSUMIDOR

No que concerne aos serviços 24/7, todos os consumidores têm direito a:



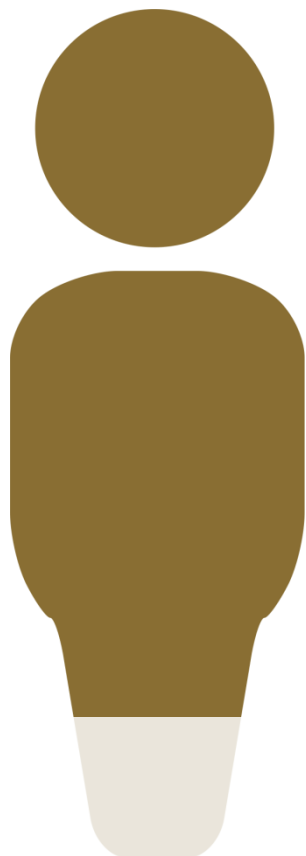
-  Consultar o preçário completo...
-  Receber informação...
-  Realizar operações...
-  Beneficiar do sigilo...

... sobre toda e qualquer informação fornecida no âmbito da subscrição de serviços 24/7 (exemplo: código pessoal, cartão matriz/ coordenadas), segundo o artigo 76º da Lei de Bases das Instituições Financeiras

## V. SERVIÇOS 24/7

### DIREITOS DO CONSUMIDOR

No que concerne aos serviços 24/7, todos os consumidores têm direito a:



-  Consultar o preçário completo...
-  Receber informação...
-  Realizar operações...
-  Beneficiar do sigilo...
-  Ter acesso...

... à minuta de contrato antes da sua assinatura, bem como a **receber uma cópia do contrato redigido de forma clara e concisa, após a sua adjudicação**, contemplando em detalhe os termos e condições aplicáveis

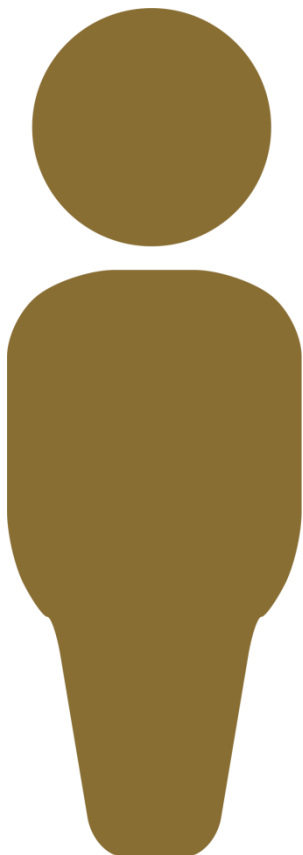
... aos **mecanismos de segurança** dos serviços 24/7

... aos **comprovativos das operações** realizadas através dos serviços 24/7

## V. SERVIÇOS 24/7

### DIREITOS DO CONSUMIDOR

No que concerne aos serviços 24/7, todos os consumidores têm direito a:



-  Consultar o preçário completo...
-  Receber informação...
-  Realizar operações...
-  Beneficiar do sigilo...
-  Ter acesso...
-  Garantir o...

... **cumprimento dos prazos** definidos para as operações realizadas nos serviços 24/7

# V. SERVIÇOS 24/7

## DEVERES DO PROFISSIONAL BANCÁRIO

No que concerne aos serviços 24/7, os profissionais bancários devem:



SERVIÇOS 24/7



### ANTES DA CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

- Informar sobre quais as operações possíveis de serem realizadas através dos serviços 24/7
- Explicar as diferenças entre os diversos tipos de serviço 24/7 (e.g. *sms banking, internet banking, call center*)
- Informar sobre todos os custos associados a estes serviços, de acordo com o Preçário
- Perceber as expectativas quanto ao tipo de serviços 24/7 que o consumidor pretende adquirir
- Clarificar os riscos e boas práticas a adoptar na utilização destes serviços, bem como aconselhar o consumidor a guardar os comprovativos das operações bancárias efectuadas
- Esclarecer todas as dúvidas do consumidor

## V. SERVIÇOS 24/7

### DEVERES DO PROFISSIONAL BANCÁRIO

No que concerne aos serviços 24/7, os profissionais bancários devem:



SERVIÇOS 24/7



NA CELEBRAÇÃO E DURANTE O CONTRATO

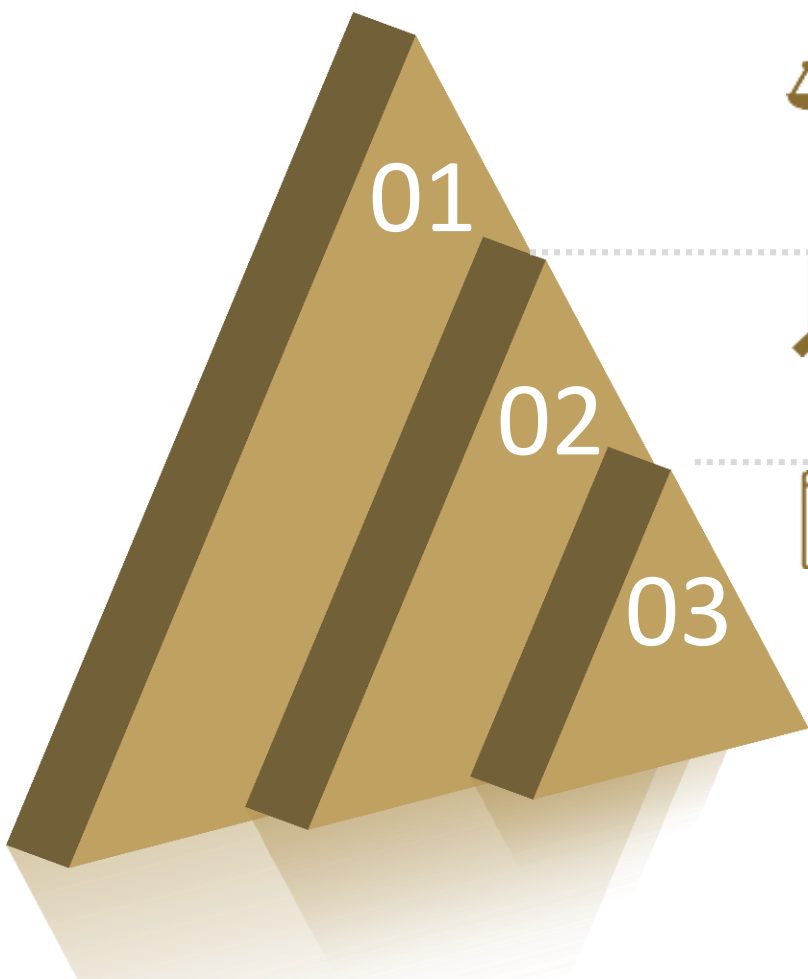
- Confirmar a escolha dos serviços 24/7 e indicar novamente os custos de utilização, de acordo com o Preçário
- Explicar as condições de utilização e dar o contrato/documento de adesão antes e depois da sua assinatura
- Fomentar uma leitura detalhada das condições de utilização e riscos assumidos pelo consumidor
- Transmitir regras de segurança, tais como término da sessão; ferramentas de autenticação (e.g. códigos pessoais, cartão matriz/ coordenadas); utilização do teclado virtual para marcar o código
- Comunicar principais esquemas de fraudes e regras de segurança, nomeadamente nunca aceder ao site do banco através de mensagens de *e-mail*; confirmar se o endereço do site possui <https://>; não gravar no PC nem divulgar a terceiros as palavras-passe, proteger os dispositivos com programas de segurança
- Solicitar ao consumidor a assinatura do contrato/documento de adesão e fornecer-lhe uma cópia



## V. SERVIÇOS 24/7

### BASE LEGAL E REGULAMENTAR

Não obstante a existência de mais normativos legais relacionados com temática de serviços 24/7, destacamos os seguintes:



#### LEIS

- Lei n.º 15/03, de 22 de Julho – Lei de Defesa do Consumidor
- Lei n.º 12/15, de 17 de Junho – Lei de Bases das Instituições Financeiras



#### AVISOS

- Aviso n.º 02/14, de 20 de Março – Deveres Gerais de Informação na prestação de serviços e produtos
- Aviso n.º 05/12, de 29 de Março – Protecção do Consumidor



#### INSTRUTIVOS

- Instrutivo n.º 04/14, de 15 de Maio – Preçário

## V. SERVIÇOS 24/7

### REGIME SANCIONATÓRIO

Com o objectivo de garantir os direitos do consumidor, a tabela infra sistematiza alguns exemplos de infracções associadas aos serviços 24/7, diploma(s) legal(is) violado(s) e respectivas sanções aplicáveis:

| DIPLOMA LEGAL   | SANÇÃO                                     | INFRACÇÃO (lista não exaustiva)   |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Alínea j), Art.º 151º, Lei n.º 12/15</li><li>Art.º 16º, Aviso n.º 02/14</li></ul>       |  | A Instituição não presta aos clientes informações adequadas ou completas sobre a correcta utilização dos produtos   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Alíneas h) e j), Art.º 151º, Lei n.º 12/15</li><li>Art.º 22º, Aviso n.º 05/12</li></ul> | AKZ 50.000 - AKZ 50.000.000 (profissional) | Não informar o cliente por escrito de forma clara e compreensível as taxas, comissões e outras despesas cobradas nas operações  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Alínea h), Art.º 151º, Lei n.º 12/15</li><li>Art.º 16º, Aviso n.º 02/14</li></ul>       | AKZ 150.000 - AKZ 150.000.000 (banco)      | A Instituição cobra comissões que não estão expressas na Tabela de Comissões e Despesas   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Alínea h), Art.º 151º, Lei n.º 12/15</li><li>Art.º 22º, Aviso n.º 05/12</li></ul>       |  | A Instituição não se responsabiliza pelo erro na execução da ordem de pagamento, resultante da falha do sistema de transferência electrónica, ou no registo de uma operação |

PERGUNTAS  
E RESPOSTAS



Na comercialização de serviços 24/7, o profissional bancário deve...

**A**

Fornecer informação sobre as boas práticas na utilização destes serviços

**B**

Enumerar as regras de segurança associadas a estes serviços

**C**

Explicar a diferença entre os vários serviços 24/7

**D**

Todas as anteriores

## PERGUNTAS E RESPOSTAS



No âmbito dos serviços 24/7, o profissional bancário não deve...

**A**

Explicar o funcionamento dos serviços 24/7

**B**

Informar o consumidor dos custos associados aos serviços 24/7

**C**

Informar o consumidor dos mecanismos de segurança deste serviços

**D**

Pedir ou utilizar os códigos de acesso dos consumidores

## PERGUNTAS E RESPOSTAS



O consumidor quando efectuar uma transferência através de *internet banking* não tem acesso ao documento comprovativo de transferência, pois não se dirigiu fisicamente à agência.

**A**

Verdadeiro

**B**

Falso

# SEMINÁRIO

## DIREITOS DO CONSUMIDOR

---

**01** > O Papel do BNA

**02** > Produtos e Serviços Financeiros

- I. Abertura de conta e depósitos
- II. Produtos de crédito
- III. Transferências
- IV. Cartões
- V. Serviços 24/7

**03** > Atendimento

**04** > Reclamações

## 03. ATENDIMENTO

### ENQUADRAMENTO

O atendimento define-se pela interacção do profissional com o consumidor, quer seja à distância ou presencialmente. É através do atendimento que se constrói a relação entre o consumidor e a Instituição, sendo o profissional o elo primordial de ligação.

### TIPOS DE ATENDIMENTO



#### Presencial

Define-se pela interacção presencial do profissional com o consumidor que se dirige à agência ou outro ponto de venda da Instituição.

01



#### Telefónico

Atendimento à distância que viabiliza a interacção entre consumidores e profissionais através de uma chamada para uma linha telefónica.

02



#### Electrónico

Atendimento à distância que possibilita o contacto entre consumidores e profissionais através de um *chat online* ou outros meios.

03

De acordo com o artigo n.º 4 do Aviso n.º 05/2012, de 29 de Março, sobre a Protecção do Consumidor, **as Instituições têm a obrigação de disponibilizar os meios convencionais de atendimento ao consumidor, não obstante de meios de atendimento alternativos/ electrónicos.**

## 03. ATENDIMENTO

### DIREITOS DO CONSUMIDOR

No atendimento prestado pelos profissionais bancários, todos os consumidores têm direito a:



Ser atendido...

... **no menor tempo possível**, quer presencialmente quer por via dos canais electrónicos, sem comprometer o correcto atendimento de cada consumidor

O atendimento impacta na captação e retenção dos consumidores/ clientes pelo que os tempos de espera deverão ser reduzidos

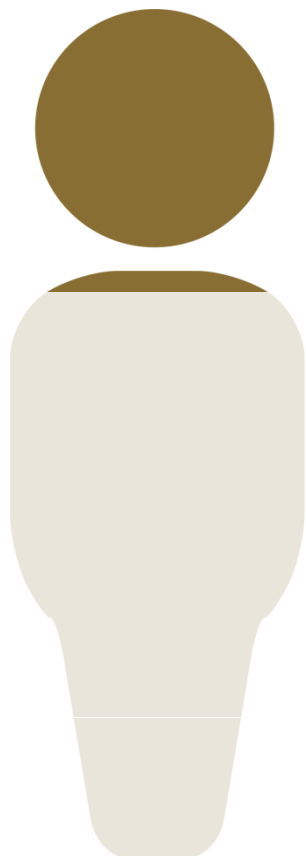
... **de forma não discriminatório e cordial**, independentemente das características físicas, género, origem, estado civil, idade, convicções religiosas, sociais ou políticas



# 03. ATENDIMENTO

## DIREITOS DO CONSUMIDOR

No atendimento prestado pelos profissionais bancários, todos os consumidores têm direito a:



-----  
**Ser atendido...**



-----  
**Ter opção de...**

**... contratar os serviços ou produtos financeiros sem recurso a práticas comerciais abusivas, tais como:**

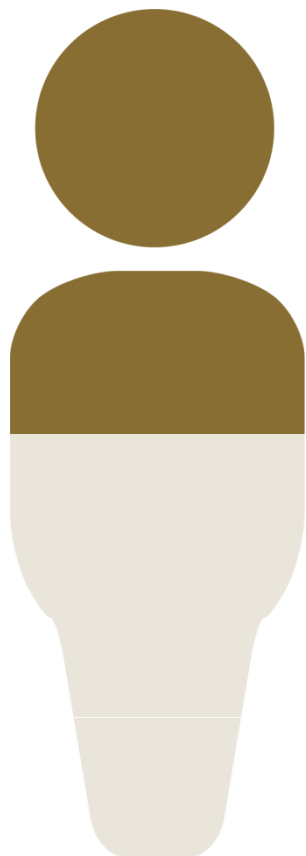
- Pressão emocional
- Falsa alusão a prémios
- Venda cruzada abusiva
- Publicidade enganosa
- Fornecimento não solicitado
- Informações falsas

**... escolher a Instituição Financeira** com que pretende estabelecer uma relação, bem como de mudar para outra Instituição

## 03. ATENDIMENTO

### DIREITOS DO CONSUMIDOR

No atendimento prestado pelos profissionais bancários, todos os consumidores têm direito a:



-----  
**Ser atendido...**



-----  
**Ter opção de...**



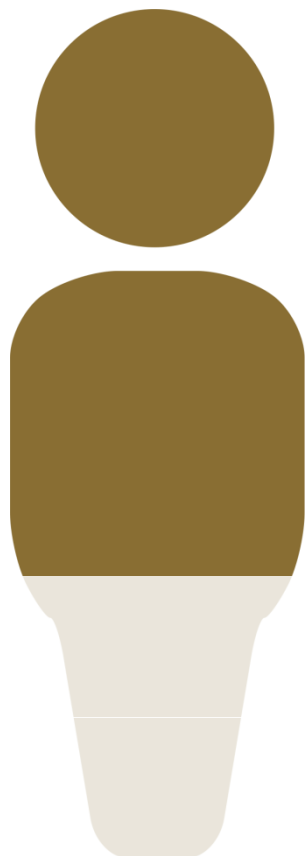
-----  
**Beneficiar de atendimento...**

... **prioritário**, caso se trate de uma pessoa com características especiais, tais como deficiências físicas, limitações sensoriais, limitações de movimentos, idosos, gestantes, lactantes ou pessoas que se façam acompanhar por crianças de colo

## 03. ATENDIMENTO

### DIREITOS DO CONSUMIDOR

No atendimento prestado pelos profissionais bancários, todos os consumidores têm direito a:



-----  
**Ser atendido...**



-----  
**Ter opção de...**



-----  
**Beneficiar de atendimento...**



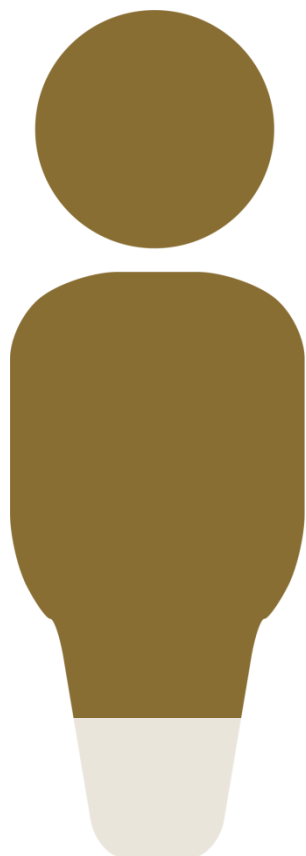
-----  
**Beneficiar do sigilo...**

**... sobre toda e qualquer informação no âmbito da sua relação com a Instituição** (exemplo, os seus dados pessoais e informações sobre operações), em conformidade com o artigo 76º da Lei de Bases das Instituições Financeiras

## 03. ATENDIMENTO

### DIREITOS DO CONSUMIDOR

No atendimento prestado pelos profissionais bancários, todos os consumidores têm direito a:



Ser atendido...



Ter opção de...



Beneficiar de atendimento...



Beneficiar do sigilo...



Receber informação...

... **sobre a especificação correcta das características do produto, taxas, comissões e despesas, bem como os riscos inerentes**, em qualquer momento da relação com a Instituição Financeira, de forma completa, verdadeira, actual e inequívoca

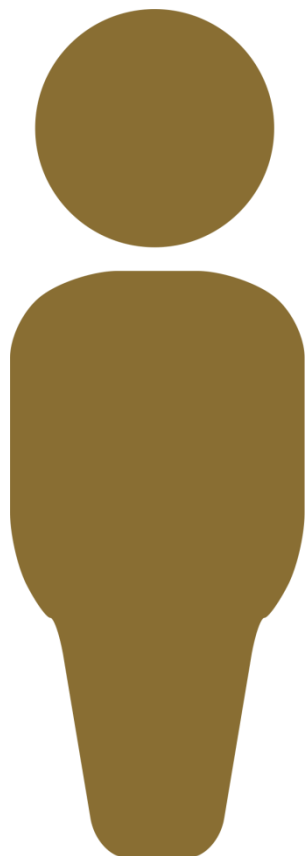
... **clara sobre as condições contratuais bem como um exemplar do(s) contrato(s) celebrados e outros comprovativos relacionados com as operações** que realizam (e.g.: comprovativo de transferência)

... **de forma correcta**, através de uma **comunicação transparente e simples**

## 03. ATENDIMENTO

### DIREITOS DO CONSUMIDOR

No atendimento prestado pelos profissionais bancários, todos os consumidores têm direito a:



Ser atendido...



Ter opção de...



Beneficiar de atendimento...



Beneficiar do sigilo...



Receber informação...



A reclamar...

... através do Livro de Reclamações ou directamente ao Banco Nacional de Angola, em caso de incumprimento das normas legais aplicáveis às transferências

**A Instituição não pode recusar qualquer reclamação**, de acordo com o artigo 14º, do Aviso n.º 05/2012, de 29 de Março

## 03. ATENDIMENTO

### DEVERES DO PROFISSIONAL BANCÁRIO

No atendimento dos consumidores, os profissionais bancários devem:



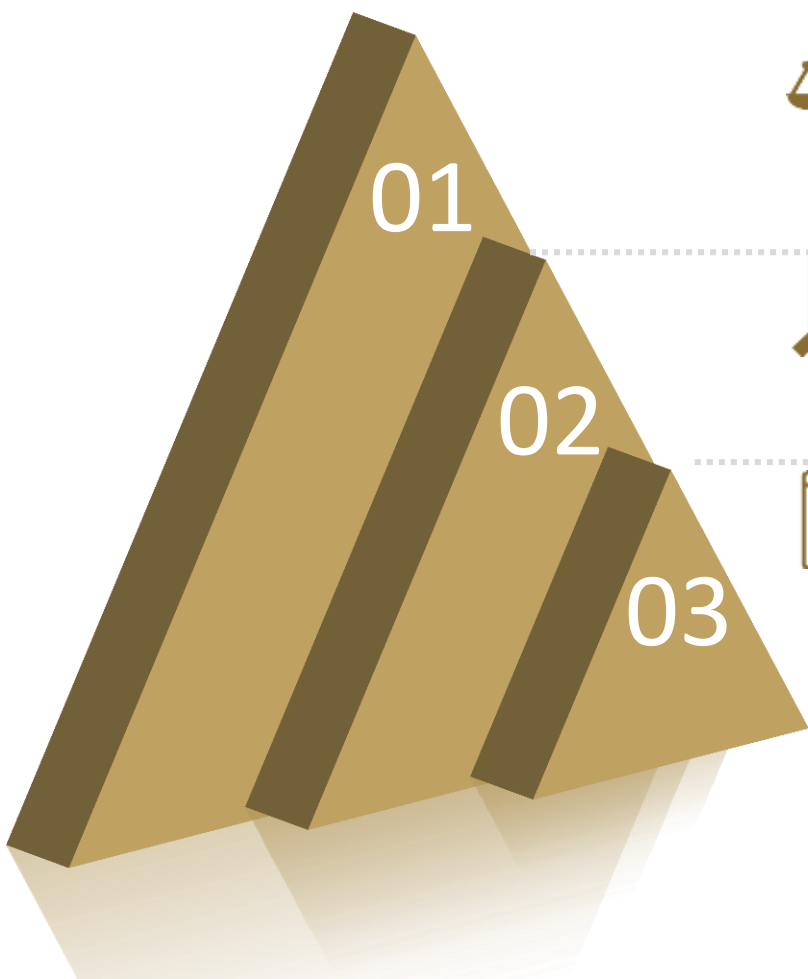
#### ATENDIMENTO

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

## 03. ATENDIMENTO

### BASE LEGAL E REGULAMENTAR

Não obstante a existência de mais normativos legais relacionados com temática de atendimento, destacamos os seguintes:



#### LEIS

- Lei n.º 15/03, de 22 de Julho – Lei de Defesa do Consumidor
- Lei n.º 12/15, de 17 de Junho – Lei de Bases das Instituições Financeiras



#### AVISOS

- Aviso n.º 02/14, de 20 de Março – Deveres Gerais de Informação na prestação de serviços e produtos
- Aviso n.º 05/12, de 29 de Março – Protecção do Consumidor



#### INSTRUTIVOS

- Instrutivo n.º 04/14, de 15 de Maio – Preçário
- Instrutivo n.º 05/14, de 15 de Maio – Cartões de pagamento

## 03. ATENDIMENTO

### REGIME SANCIONATÓRIO

Com o objectivo de garantir os direitos do consumidor, a tabela infra sistematiza alguns exemplos de infracções associadas ao atendimento, diploma(s) legal(is) violado(s) e respectivas sanções aplicáveis:

| DIPLOMA LEGAL   | SANÇÃO                                     | INFRACÇÃO (lista não exaustiva)   |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Alínea j), Art.º 151º, Lei n.º 12/15</li><li>Art.º 22º, Aviso n.º 05/12</li></ul> |  | A agência não possui afixado em local visível o horário de atendimento ao público   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Alínea h), Art.º 151º, Lei n.º 12/15</li><li>Art.º 16º, Aviso n.º 02/14</li></ul> | AKZ 50.000 - AKZ 50.000.000 (profissional) | O cliente forneceu uma alteração de dados e a Instituição não procedeu à actualização dentro de 5 dias úteis  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Alínea h), Art.º 151º, Lei n.º 12/15</li><li>Art.º 22º, Aviso n.º 05/12</li></ul> | AKZ 150.000 - AKZ 150.000.000 (banco)      | <ul style="list-style-type: none"><li>Atendimento inadequado de clientes prioritários</li><li>Não respeitar o direito do cliente escolher e mudar de produtos/ serviços ou de banco</li></ul> |



## PERGUNTAS E RESPOSTAS



**O consumidor pode contratar um produto de crédito na Instituição B depois de ter pedido uma simulação de crédito à Instituição A?**

**A**

Sim, mas só se existir uma parceria entre as duas IFs

**B**

Sim, mas só se contratar pelo menos o seguro com a Instituição A

**C**

Sim, nesta fase não existe qualquer vínculo contratual

**D**

Não, porque isso ocupa demasiado tempo do profissional bancário

## PERGUNTAS E RESPOSTAS



No âmbito do atendimento, os consumidores com características especiais (e.g. deficiências físicas, idosos, ou pessoas com crianças de colo) têm direito especificamente a...

**A**

Mudarem de banco

**B**

Apresentarem uma reclamação

**C**

Beneficiarem de atendimento prioritário

**D**

Serem atendidos por um profissional bancário

## PERGUNTAS E RESPOSTAS



Um consumidor pediu várias simulações de crédito mas, mesmo assim, decidiu não subscrever nenhum produto de crédito. O que deve o profissional bancário fazer?

**A**

Avisá-lo que não poderá voltar a pedir qualquer simulação nesta IF

**B**

Agradecer o interesse e não forçar o consumidor a tomar qualquer decisão

**C**

Efectuar uma falsa alusão a prémios

**D**

Nenhuma das anteriores

# SEMINÁRIO

## DIREITOS DO CONSUMIDOR

---

**01** ➤ O Papel do BNA

**02** ➤ Produtos e Serviços Financeiros

- I. Abertura de conta e depósitos
- II. Produtos de crédito
- III. Transferências
- IV. Cartões
- V. Serviços 24/7

**03** ➤ Atendimento

**04** ➤ Reclamações

## 04. RECLAMAÇÕES

### ENQUADRAMENTO

**As reclamações representam um risco para a confiança e estabilidade do sistema financeiro.**

A reclamação é a manifestação de discordância do consumidor face a uma situação susceptível de censura, por entender que o banco não agiu de forma adequada no âmbito da celebração de um contrato, no seu decurso ou aquando da aquisição de um produto/serviço.

**Nesse sentido, o processo de Gestão de Reclamações do BNA é composto por três fases:**



#### RECEPÇÃO E ANÁLISE

- Recepcionar e analisar as reclamações emitidas pelos consumidores ao banco central através dos diversos canais de comunicação disponíveis



#### TRATAMENTO E MONITORIZAÇÃO

- Avaliar a fundamentação da reclamação apresentada e validar o seu contexto legal, caso necessário, solicita esclarecimentos à Instituição em causa
- Preparar a resposta ao reclamante e monitorizar o processo de conclusão da reclamação



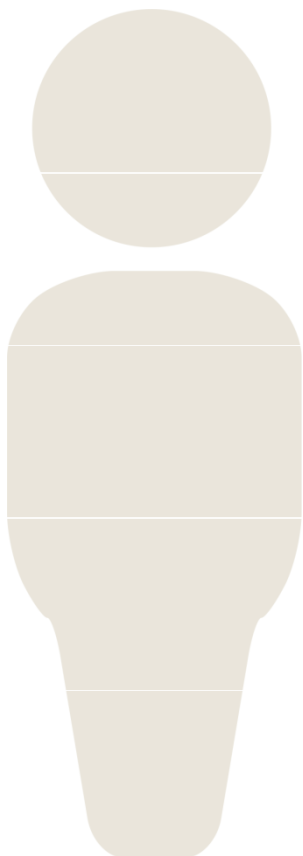
#### PRODUÇÃO DE INDICADORES

- Elaborar relatórios periódicos sobre as reclamações registadas no Sistema Financeiro Angolano, tendo por base os indicadores definidos internamente

## 04. RECLAMAÇÕES

### DIREITOS DO CONSUMIDOR

Na gestão de reclamações, todos os consumidores têm direito a:



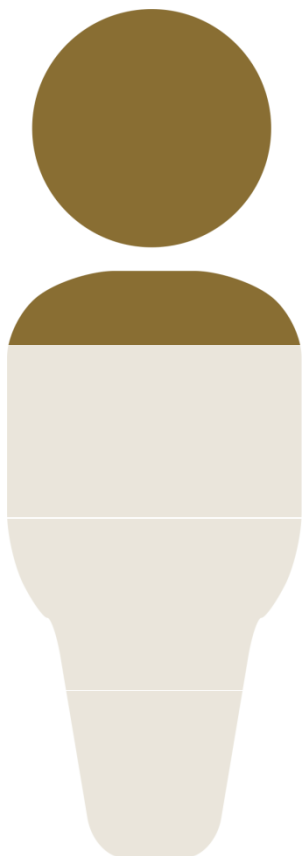
Apresentar a reclamação...

... sem que os profissionais bancários a recusem ou cobrem quaisquer taxas, comissões e outras **despesas** relacionadas com apresentação de reclamações, investigação ou resolução das mesmas, de acordo com os artigos 14º e 16º, do Aviso n.º 05/2012, de 29 de Março

## 04. RECLAMAÇÕES

### DIREITOS DO CONSUMIDOR

Na gestão de reclamações, todos os consumidores têm direito a:



Apresentar a reclamação...



Registrar a reclamação...

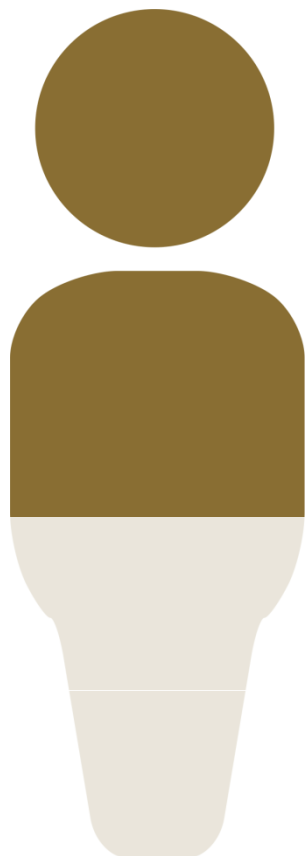
... **por escrito, por via electrónica, telefónica ou através do livro de reclamações** da Instituição Financeira de acordo com o artigo 14º, do Aviso n.º 05/2012, de 29 de Março

A Instituição Financeira deve atribuir um número de referência à reclamação para rastreamento futuro e dar conhecimento do mesmo ao cliente

## 04. RECLAMAÇÕES

### DIREITOS DO CONSUMIDOR

Na gestão de reclamações, todos os consumidores têm direito a:



Apresentar a reclamação...



Registrar a reclamação...



Beneficiar de informação...

... referente ao andamento e resultados das suas reclamações de acordo com o artigo 12º, do Aviso n.º 05/2012, de 29 de Março

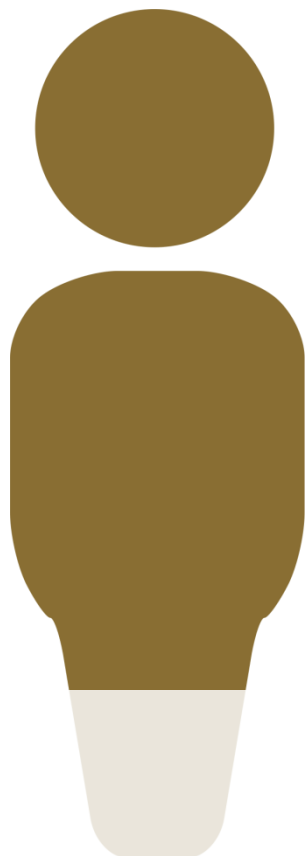
A Instituição Financeira deve criar na sua estrutura organizacional uma área especializada de atendimento ao cliente, com o objectivo de assegurar a prestação desta informação, bem como para procurar solução às reclamações de forma célere



## 04. RECLAMAÇÕES

### DIREITOS DO CONSUMIDOR

Na gestão de reclamações, todos os consumidores têm direito a:



Apresentar a reclamação...



Registar a reclamação...



Beneficiar de informação...



Receber uma resposta...

... **da Instituição Financeira, por escrito, sobre o resultado da investigação**, de acordo com o artigo 16º, do Aviso n.º 05/2012, de 29 de Março, com:

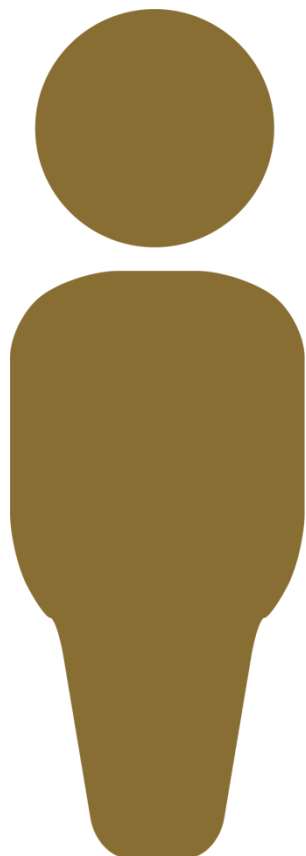
- a) Número de referência da reclamação
- b) Data em que a reclamação foi apresentada
- c) Conteúdo da reclamação de forma resumida
- d) Resultado da investigação e respectiva fundamentação

... **dentro dos prazos legislados, a contar a partir da data da reclamação**, que variam entre 30 e os 60 dias, dependendo do número de Instituições Financeiras envolvidas de acordo com o artigo 15º, do Aviso n.º 05/2012, de 29 de Março

## 04. RECLAMAÇÕES

### DIREITOS DO CONSUMIDOR

Na gestão de reclamações, todos os consumidores têm direito a:



Apresentar a reclamação...



Registar a reclamação...



Beneficiar de informação...



Receber uma resposta...



Recorrer ao BNA...

... através dos seguintes canais:

- **Presencialmente**, ao balcão do BNA ou das Delegações Regionais
- **Carta**. Para o endereço (sede) do BNA, remetendo a carta ao DSC
- **Página da internet**. Via Portal do Consumidor
- **E-mail**. atendimento.reclamacoes@bna.ao
- **Telefone (sede)**. 222 679244

## 04. RECLAMAÇÕES

### DEVERES DO PROFISSIONAL BANCÁRIO

Perante uma situação de reclamação ou conflito, os profissionais bancários devem:



#### RECLAMAÇÕES



#### COMO AGIR?

- Manter a calma, escutar atentamente o consumidor
- Demonstrar total disponibilidade e simpatia (ter atenção à comunicação não verbal)
- Falar num tom de voz calmo e pausado e demonstrar empatia, colocando-se no lugar do consumidor
- Reformular o que o consumidor disse, não minimizando as suas queixas
- Informar como, quem e de que modo irá ser solucionado o problema. Caso não seja possível resolver o assunto de imediato, garantir ao consumidor que o tema irá ser tratado com profissionalismo e celeridade
- Dar possibilidade ao cliente de formalizar por escrito a reclamação e concluir com amabilidade, agradecendo
- Não cobrar qualquer tipo de custo pelo facto de o consumidor estar a apresentar uma reclamação, pois o direito de reclamar é um direito decorrente da Constituição da República de Angola



## 04. RECLAMAÇÕES

### DEVERES DO PROFISSIONAL BANCÁRIO

Perante uma situação de reclamação ou conflito, os profissionais bancários devem:



#### RECLAMAÇÕES



#### QUE INFORMAÇÃO PEDIR?

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

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

Adicionalmente, o profissional deve assegurar que o reclamante obtém uma cópia da reclamação exposta.




## 04. RECLAMAÇÕES

### MATÉRIAS MAIS RECLAMADAS

De acordo com os dados recolhidos pelo BNA através do Portal do Consumidor e do reporte obrigatório das Instituições Financeiras, as matérias mais reclamadas pelos consumidores bancários durante o 3º e 4º trimestre de 2015 foram as seguintes:



#### MATÉRIAS MAIS RECLAMADAS AO BNA

- 1º ▶  Transferências bancárias
- 2º ▶  Movimentação irregular de conta
- 3º ▶  Disponibilização do valor



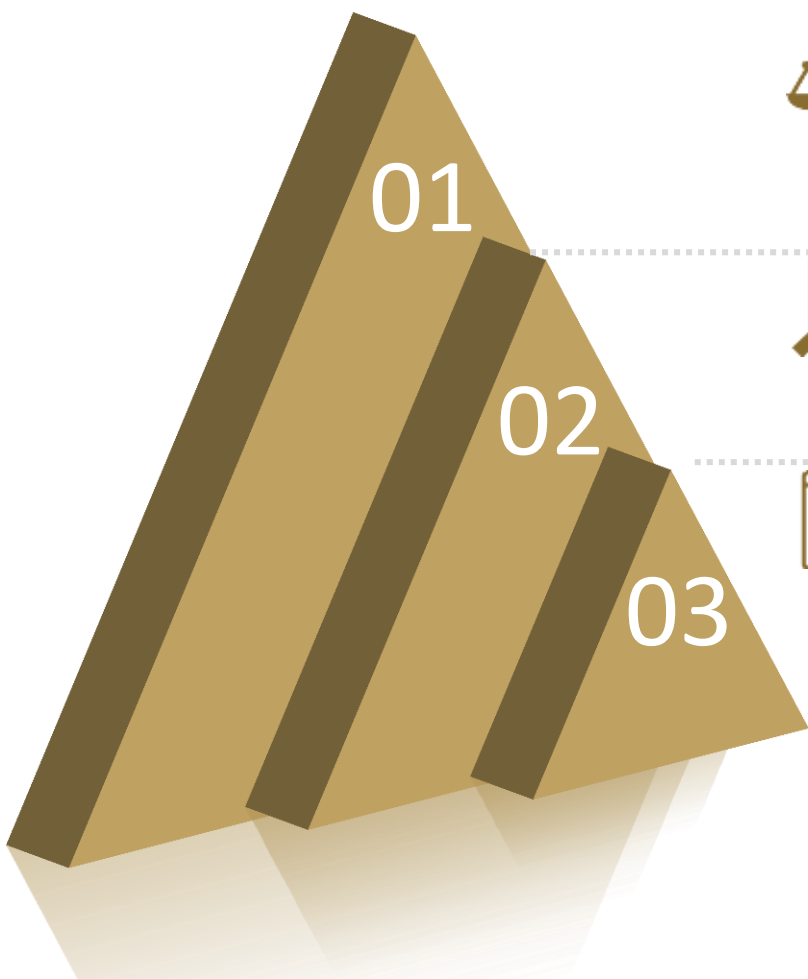
#### MATÉRIAS MAIS RECLAMADAS JUNTO DAS IFS

- 1º ▶  Cartões
- 2º ▶  Internet banking
- 3º ▶  Transferência

## 04. RECLAMAÇÕES

### BASE LEGAL E REGULAMENTAR

Não obstante a existência de mais normativos legais relacionados com temática de reclamações, destacamos os seguintes:



#### LEIS

- Lei n.º 15/03, de 22 de Julho – Lei de Defesa do Consumidor
- Lei n.º 12/15, de 17 de Junho – Lei de Bases das Instituições Financeiras



#### AVISOS

- Aviso n.º 05/12, de 29 de Março – Protecção do Consumidor
- Aviso n.º 02/14, de 20 de Março – Deveres Gerais de Informação na prestação de serviços e produtos



#### INSTRUTIVOS

- Instrutivo n.º 06/12, de 18 de Setembro – Reclamações

## 04. RECLAMAÇÕES

### REGIME SANCIONATÓRIO

Com o objectivo de garantir os direitos do consumidor, a tabela infra sistematiza alguns exemplos de infracções associadas ao tratamento e gestão de reclamações, diploma(s) legal(is) violado(s) e respectivas sanções aplicáveis:

| DIPLOMA LEGAL  | SANÇÃO                                     | INFRACÇÃO (lista não exaustiva)   |
|--|--|---|
| Alínea j), Art.º 151º, Lei n.º 12/15<br>Art.º 22º, Aviso n.º 05/12                     | AKZ 50.000 - AKZ 50.000.000 (profissional) | <ul style="list-style-type: none"><li>A Instituição não informa o cliente sobre o número de referência da reclamação</li><li>A Instituição não notifica o cliente sobre o resultado da reclamação ou notifica o cliente sem apresentar toda a informação necessária</li></ul> |
| Alínea h), Art.º 151º, Lei n.º 12/15   |  | Não mencionar o motivo que deu origem à reclamação ou o produto financeiro reclamado  |
| Alínea h), Art.º 151º, Lei n.º 12/15<br>N.º 13º, Aviso n.º 05/12, Instrutivo n.º 06/12 | AKZ 150.000 - AKZ 150.000.000 (banco)      | A Instituição não possui procedimentos para a resolução de reclamações  |

## PERGUNTAS E RESPOSTAS



**A Instituição Financeira não pode cobrar custos administrativos pelo facto de o consumidor apresentar uma reclamação.**

**A**

**Verdadeiro**

(n.º 5, artigo 15.º do Aviso n.º 05/12)

**B**

**Falso**



## PERGUNTAS E RESPOSTAS



No âmbito de uma reclamação, cabe ao profissional bancário garantir que o consumidor...

**A**

Indicou a data e a agência, se aplicável, em que a reclamação ocorreu

**B**

Recebeu uma cópia da reclamação apresentada

**C**

Foi informado do número de referência da reclamação

**D**

Todas as anteriores

## PERGUNTAS E RESPOSTAS



As instituições Financeiras devem garantir que o cliente pode apresentar as suas reclamações através de...

**A**

Livro de reclamações

**B**

Por escrito e por via electrónica

**C**

Por via telefónica

**D**

Todas as anteriores

(n.º 1, artigo 14.º do Aviso n.º 05/12)

Relembramos que o Banco Nacional de Angola elaborou o guia do profissional bancário e disponibilizou o *link* para *download* a todas as IFs

[www.bna.ao/anexos/guia\\_profissionalbancario.pdf](http://www.bna.ao/anexos/guia_profissionalbancario.pdf)





## SEMINÁRIO “DIREITOS DO CONSUMIDOR”

Departamento de Supervisão Comportamental – 1º Semestre de 2016