

# **Política de Produtos e Serviços Financeiros**

**Maio 2025**

**V 4.0**



## Histórico do Documento

### Versões

Versão	Data de Revisão	Sumário de Mudanças	Direcção
1.0	-	- Versão inicial	DOD
2.0	21-04-2022	Alteração de denominação e responsabilidade das Direcções de Normas e Qualidade e Direcção de Tecnologias e Sistemas de Informação. Ajuste na metodologia de acordo com a norma vigente. Actualização do enquadramento legal. Exclusão da DCH na divulgação da política	DOD
3.0	17-07-2023	- Novos membros da Comissão Executiva; - Alterações à nomenclatura das Direcções intervenientes; - Alteração do fórum para aprovação de preçário de Comité de Negócios para Comissão Executiva; - Actualização ao enquadramento legal com a inclusão do Aviso n.1/2023 - Actualização ao enquadramento legal com a eliminação do Aviso n.º 07/2016 em detrimento do Aviso n.8/2021	DMO
4.0	20-05-2025	Reforço do enquadramento regulamentar: - Instrutivo nº7/ 2024: Tipos de contas em Moeda eletrónica. - Aviso n.º 09/2024, de 20 de Dezembro – Estabelece (i) o Regime Especial de Crédito à Habitação e à Construção de imóveis para Habitação, Empreendimentos Turísticos e Estabelecimentos de Restauração e Similares e (ii) Os requisitos de elegibilidade, termos, condições e custos aplicáveis a esses créditos, bem como o seu tratamento no cálculo das reservas obrigatórias. - Aviso n.º 10/2024, estabelece os termos e condições que as Instituições Financeiras Bancárias devem observar no âmbito da concessão de crédito ao sector real da economia;	DMO



### Validação – Grupo de Trabalho de Validação de Políticas

Versão	Data de Validação
4.0	08-05-2025

### Aprovação – Comissão Executiva

Versão	Data de Aprovação
4.0	20-05-2025

### Distribuição

Área
Conselho de Administração
Comissão Executiva
Assessoria à Comissão Executiva
Todas as Direcções do Banco Económico



## Compromisso do Banco Económico

A Comissão Executiva do Banco Económico, ciente das suas responsabilidades perante os seus clientes, accionistas, parceiros e colaboradores, aprova e compromete-se a executar a presente Política.

<b>Jorge Manuel Torres Pereira Ramos</b> Presidente da Comissão Executiva	
<b>Katila Perera Santos Rigal</b> Administradora Executiva	
<b>Elisa de Jesus Francês Baptista</b> Administradora Executiva	
<b>Victor Hariany Neves Faria</b> Administrador Executivo	



## Índice

<b>1. ENQUADRAMENTO .....</b>	<b>6</b>
<b>2. ÂMBITO .....</b>	<b>7</b>
<b>3. ENQUADRAMENTO REGULAMENTAR .....</b>	<b>7</b>
<b>4. OBJECTIVO .....</b>	<b>9</b>
<b>5. DEFINIÇÕES .....</b>	<b>9</b>
<b>6. PRINCÍPIOS GERAIS .....</b>	<b>10</b>
<b>7. METODOLOGIAS E COMPETÊNCIAS.....</b>	<b>11</b>
<b>8. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>12</b>
8.1 Comissão Executiva .....	12
8.2 Direcção de <i>Marketing</i> e Oferta .....	12
8.3 Direcção de <i>Compliance</i> .....	13
8.4 Direcção de Auditoria Interna .....	13
8.5 Direcção de Risco .....	13
8.6 Direcção de Eficiência Operacional .....	13
8.7 Direcção de Sistemas de Informação .....	13
8.8 Direcção de Capital Humano .....	13
<b>9. INCUMPRIMENTOS .....</b>	<b>13</b>
<b>10. INTERPRETAÇÃO .....</b>	<b>13</b>
<b>11. DIVULGAÇÃO .....</b>	<b>14</b>
<b>12. ALTERAÇÕES E APROVAÇÕES .....</b>	<b>14</b>
<b>13. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>14</b>
<b>14. REVOGAÇÃO .....</b>	<b>14</b>



## 1. Enquadramento

A presente política visa estabelecer as linhas orientadoras pelas quais o banco se deve reger no processo de introdução, gestão e descontinuação dos produtos que comercializa e dos serviços que presta aos clientes.

Os principais produtos e serviços oferecidos incluem produtos de investimento e poupança, financiamento e leasing, banca electrónica, meios de pagamento, meios de recebimentos, seguros, produtos de apoio ao comércio internacional, banca de investimento, capital de risco, produtos de cobertura cambial, fundos imobiliários e de pensões e gestão de activos.

O processo de definição de novos produtos e serviços financeiros comercializados pelo Banco, deve ter por base o alcance dos seguintes objectivos:

- O crescimento e a sustentabilidade do Banco no curto, médio e longo prazo;
- A maximização de lucros;
- A liderança na qualidade dos produtos e serviços oferecidos;
- O aumento da participação do Banco no mercado de produtos e serviços financeiros;
- O aumento da quota de mercado do Banco na captação de novos fundos, bem como a atracção de novos clientes.

A decisão sobre os produtos a introduzir, manter ou descontinuar no catálogo de oferta do banco deve, para além de ter que estar alinhada com a estratégia definida para o Banco, ter em consideração os seguintes factores:

- Adequação às necessidades do segmento alvo
- A procura e a oferta existente relativa ao produto/ serviço
- A análise da oferta da concorrência;
- A normalização da actividade bancária;
- Necessidade de acompanhamento de novas tendências de oferta e consumo
- Os custos de implementação;
- Eficiência operativa e qualidade de serviço;
- Promoção do desenvolvimento económico, inclusão financeira, poupança e sustentabilidade;
- Os riscos inerentes à implementação e comercialização do produto e os mecanismos disponíveis para a sua mitigação.



## 2. Âmbito

A Política de Produtos e Serviços aplica-se a todos os produtos e serviços disponibilizados pelo Grupo Banco Económico em Angola.

## 3. Enquadramento Regulamentar

A Política de Produtos e Serviços Financeiros do Grupo Banco Económico enquadra-se no âmbito da supervisão corporativa do Banco Nacional de Angola, obrigando as instituições financeiras a criarem políticas e definirem um conjunto de processos e procedimentos para efeitos de controlo, mitigação de risco, auditabilidade, qualidade e avaliação da eficiência operacional de acordo com as normas regulamentares de supervisão financeira.

Neste sentido, a aplicação de Política de Produtos e Serviços Financeiros do Banco propõe-se a dar resposta aos seguintes enquadramentos legais:

- Lei n.º 14/21 - estabelece os princípios fundamentais reguladores do mercado financeiro angolano;
- Lei n.º 5/20 – estabelece medidas de natureza preventiva e repressiva de combate ao branqueamento de vantagens de proveniência ilícita ao financiamento do terrorismo;
- Lei n.º 8/22 de 14 de Abril – Define os novos códigos de Benefícios Fiscais;
- Aviso n.º 3/2015 (Banco Nacional de Angola) – estabelece as normas e princípios que regem a publicidade dos produtos e serviços financeiros comercializados pelas instituições financeiras sob a supervisão do Banco Nacional de Angola;
- Aviso n.º 08/2021 (Banco Nacional de Angola) – Estabelece as características dos elementos integrantes dos fundos próprios e regras uniformes em matéria de requisitos prudenciais gerais que as Instituições devem cumprir;
- Aviso n.º 12/2016 (Banco Nacional de Angola) – estabelece as regras e procedimentos a serem observados na comercialização de produtos e serviços financeiros
- Aviso n.º 11/2019 (Banco Nacional de Angola) – estabelece limites máximos para as comissões e despesas cobradas nas transações em moeda estrangeira aplicadas em determinadas operações, bem como define a moeda estrangeira aplicadas em determinadas operações, bem como define a moeda de cobrança das referidas moedas;
- Aviso n.º 15/2020 (Banco Nacional de Angola) – estabelece os requisitos mínimos de informação que devem ser satisfeitos na divulgação das condições gerais com efeitos



patrimoniais dos produtos e serviços financeiros disponibilizados ao público pelas Instituições Financeiras;

- Instrutivo n.º 12/2020 (Banco Nacional de Angola) – estabelece a composição, estrutura e conteúdo do Preçário, bem como os termos que as instituições devem observar aquando da divulgação ao público e reporte ao Banco Nacional de Angola;
- Aviso n.º 1/2023 - estabelece as regras que devem ser cumpridas pelas Instituições Financeiras Bancárias sediadas em Angola, no acto de abertura, manutenção, movimentação e encerramento de contas bancárias, por pessoas singulares e colectivas.
- Instrutivo n.º 07/2024 – Estabelece as diferentes tipologias de contas electrónicas, bem como ajustes as regras e procedimentos para abertura, movimentação e limites das contas em moeda eletrónica. Revoga o Instrutivo nº05/2023 de 29 de Maio.
- Aviso n.º 09/2024, estabelece o regime especial de Crédito à Habitação e à Construção de imóveis para Habitação, Empreendimentos Turístico e Estabelecimento de Restauração, os requisitos de elegibilidade, termos e condições e custos aplicáveis a esses créditos, bem como o seu tratamento no cálculo das reservas obrigatórias;
- Aviso n.º 10/2024, estabelece os termos e condições que as Instituições Financeiras Bancárias devem observar no âmbito da concessão de crédito ao sector real da economia;





#### 4. Objectivo

A presente Política tem como objectivo definir, as responsabilidades e metodologia de criação, manutenção e descontinuidade de produtos e serviços do Banco Económico.

#### 5. Definições

Para a melhor compreensão da Política de Produtos e Serviços Financeiros é relevante clarificar os seguintes conceitos:

- **Crédito:** um contrato de crédito é um acordo através do qual uma instituição de crédito (credor ou mutuante) disponibiliza dinheiro a um cliente bancário (devedor ou mutuário), que fica obrigado a devolver esse montante ao longo de um prazo acordado, acrescido de encargos com juros e outros custos.
- **Cartões de Pagamento:** os cartões de pagamento são instrumentos de pagamento emitidos por prestadores de serviços de pagamento – instituições de crédito, instituições de pagamento ou instituições de moeda eletrónica – devidamente autorizados, que os disponibilizam aos titulares através de um contrato.
- **Cheques Bancários:** os cheques são um instrumento de pagamento em suporte papel que permite aos titulares de contas de depósito movimentarem fundos que se encontrem imediatamente disponíveis.
- **Cliente:** pessoa singular ou colectiva, grupo de pessoas singulares ou colectivas, públicas ou privadas, coligadas ou não, agindo em conjunto, vinculadas contratualmente com o Banco a quem este coloca à disposição, produtos ou serviços, considerando-se, para além dos clientes actuais, os potenciais, com quem o Banco procura iniciar uma relação de negócio.
- **Débitos Directos:** os débitos directos permitem ao cliente devedor (ordenante) efetuar pagamentos periódicos através de débito na sua conta de pagamento (por exemplo, conta à ordem), mediante autorização previamente entregue ao cliente credor (beneficiário, em regra um comerciante, fornecedor de bens ou prestador de serviços).
- **Depósitos à Ordem:** as contas de depósito à ordem são contas de pagamento e permitem a movimentação dos fundos depositados em qualquer altura.
- **Depósito a Prazo:** os depósitos a prazo pressupõem a imobilização do capital – ou seja, a não movimentação de fundos – pelo período previamente acordado (o prazo do depósito), sendo em geral reembolsáveis na sua totalidade apenas no final desse período.



- **Preçário:** o preçário é o conjunto de informações sobre as condições gerais dos produtos e serviços financeiros disponibilizados ao público pelas instituições de crédito e inclui informação de todas as comissões praticadas e o valor das principais despesas e informação relativa às taxas de juro dos empréstimos que concedem e dos depósitos que recebem.
- **Produtos e Serviços Financeiros:** todos aqueles que sejam comercializados pelas Instituições sujeitas à supervisão do Banco Nacional de Angola junto do público.
- **Stakeholders:** todos os elementos que afectam ou são afectados de alguma forma pelo Banco, e podem ser representados por empresas, instituições, investidores, grupos, pessoas, etc.
- **Transferências Bancárias:** as transferências permitem que um ordenante (por exemplo, um particular ou uma empresa) movimente fundos entre contas de pagamento, colocando-os à disposição do beneficiário.

## 6. Princípios Gerais

A Política de Produtos e Serviços Financeiros do Grupo Banco Económico pauta-se pelos seguintes princípios:

- Ajudar na diversificação da economia, apoiando as empresas angolanas, em especial as empresas exportadoras ou produtoras de bens substitutos de importações;
- Fomentar o empreendedorismo no conceito integrado, ajudando no crescimento das empresas e na recapitalização;
- Fomentar a poupança, sobretudo a canalizada para depósitos bancários, e alargar os seus mecanismos, aproveitando as interligações entre produtos de poupança e outras famílias de produto, facilitando, acelerando ou criando fluxos adicionais;
- Viabilizar aos Clientes particulares o investimento no seu bem-estar, individual e familiar, na aquisição de bens e serviços, através do crédito pessoal, concedido com critérios adequados;
- Disponibilizar uma oferta comercial adequada às necessidades dos diferentes perfis de Clientes, destinada a fomentar a actividade económica e a criação de riqueza e a combater a exclusão social e económica, através do desenvolvimento de um conjunto de soluções dirigidas a pessoas com rendimentos baixos e ao apoio ao tecido empresarial angolano, nomeadamente as pequenas e médias empresas;
- Disponibilizar produtos e serviços ambientalmente responsáveis, através da criação de novas soluções ou da integração desta componente nas soluções já existentes,



com vista à promoção da adopção de comportamentos e tecnologias amigas do ambiente;

- Privilegiar o tratamento global do Cliente, através da identificação e recomendação de produtos e serviços adequados ao seu perfil;
- Promover a educação para a poupança e para o consumo consciente e informado, com vista a contribuir para a prevenção do endividamento dos Clientes e do consequente risco de incumprimento;
- Assegurar a comunicação responsável dos produtos e serviços bancários de acordo com os deveres de informação e transparência na comercialização de produtos e serviços financeiros, de modo a permitir que o Cliente possa realizar uma escolha livre e ponderada;
- Assegurar a disponibilização de serviços de Internet Banking com segurança aos seus clientes, particulares, empresas e institucionais, bem como a promoção de práticas seguras na utilização deste tipo de serviços;
- Promover a cidadania, inclusão e igualdade de oportunidades, através da implementação das melhores práticas de acessibilidade e da disponibilização de conteúdos e serviços mais acessíveis, independentemente do tipo de hardware, software, infra-estrutura de rede, idioma, localização geográfica ou necessidades especiais que possam existir;
- Monitorizar o cumprimento dos requisitos que constam da legislação e da regulamentação das entidades supervisoras, realizando avaliações de uma forma permanente para todos os produtos e serviços;
- Realizar formação interna periodicamente, de forma a garantir o conhecimento actualizado dos colaboradores sobre os produtos e serviços bancários, incluindo os ambiental e socialmente responsáveis, tendo em vista a concessão de crédito de forma responsável e, em simultâneo, uma resposta eficaz às exigências dos Clientes;
- Assegurar o envolvimento dos stakeholders no desenvolvimento de produtos e serviços, através de uma auscultação periódica, de forma a garantir que os mesmos vão ao encontro das suas expectativas e necessidades.

## 7. Metodologias e Competências

O processo de definição de novos produtos e serviços financeiros encontra-se atribuído à Área de Oferta da Direcção de Marketing e Oferta (DMO), mas envolve o contributo de várias áreas do Banco, em especial das Direcções Comerciais/Áreas de Produto.

Após a validação da proposta de criação, gestão e descontinuidade de um novo produto/serviço pelo Administrador de Pelouro, a DMO terá de submeter a proposta às

direcções de controlo para que estas possam emitir o parecer sobre a tipologia de concepção do produto/serviço (**Direcção de Risco**), a conformidade do produto/serviço financeiro a comercializar segundo as directivas do BNA (**Direcção de Compliance**) e a avaliação da implementação (**Direcção de Auditoria Interna**).

Após o “*sign off*” das direcções de controlo interno a DMO submete a proposta para aprovação em sede de Comissão Executiva e deve criar um grupo de trabalho para articular os passos subsequentes a implementação do produto/serviço. Garantir o desenvolvimento aplicacional e circuito (**Direcção de Sistemas de Informação**), a criação da norma, impresso do produto/serviço, formulário e “*checklist*” (**Direcção de Eficiência Operacional**), abordar questões de estruturação com as diferentes direcções intervenientes no processo para garantia da correcta e ágil implementação.

A **Direcção de Marketing e Oferta** é responsável pela elaboração da comunicação interna e externa do produto e a **Direcção de Capital Humano** tem a responsabilidade de garantir que todos os colaboradores tenham acesso à formação, antes do produto entrar em comercialização.

As direcções comerciais dão o seu *feedback* sobre o produto/serviço, propondo melhorias que devem ser implementadas para fomentar as vendas.

## 8. Estrutura Organizacional

### 8.1 Comissão Executiva

- Definição de objectivos estratégicos;
- Análise da proposta e deliberação sobre o lançamento, desenvolvimento ou descontinuidade de produtos/serviços.

### 8.2 Direcção de Marketing e Oferta

- Criação da proposta de produto/serviço;
- Elaboração da documentação técnica necessária para implementação do produto/serviço;
- Elaboração do plano de implementação do produto/serviço;
- Elaboração da proposta do produto/serviço para obtenção de aprovação e “*sign off*” para concepção do mesmo;
- Coordenação do processo de implementação da oferta;
- Elaboração do plano de comunicação para dar suporte às vendas do produto/serviço
- Propor à Comissão Executiva a prorrogação do prazo de vigência, sempre que se mostre necessário.



### 8.3 Direcção de *Compliance*

- Validação em termos do enquadramento legal/ regulamentar da conformidade dos produtos e serviços financeiros a comercializar, bem como da respectiva comunicação e publicidade;
- Cumprimento das diligências de licenciamento dos produtos financeiros junto do Banco Nacional de Angola.

### 8.4 Direcção de Auditoria Interna

- Análise da proposta do produto/serviço para avaliar se está em conformidade com as directivas do Banco e parecer sobre a sua implementação;
- Validação das evidências de testes realizados antes do *GO-LIVE*.

### 8.5 Direcção de Risco

- Define a tipologia de concepção do produto/serviço (completo, simplificado ou isenção) consoante o nível de risco e complexidade do produto/serviço;
- Avaliação do risco associado ao produto/serviço e parecer sobre a sua implementação.

### 8.6 Direcção de Eficiência Operacional

- Elaboração de norma e do circuito do produto/serviço;
- Elaboração dos impressos do produto/serviço;
- *Checklist*.

### 8.7 Direcção de Sistemas de Informação

- Desenvolvimento aplicacional do produto/serviço.

### 8.8 Direcção de Capital Humano

- Elaborar, em coordenação com a DMO, e garantir a formação aos colaboradores do Banco sobre o produto/serviço.

## 9. Incumprimentos

O incumprimento das regras descritas nesta Política pode ser considerado violação grave dos deveres de conduta e, em consequência, pode dar lugar à aplicação de medidas disciplinares, sanções contratuais ou a eventual responsabilização criminal.

## 10. Interpretação



A presente política deve ser interpretada em conformidade com as normas legais e estatutárias que sejam aplicáveis cabendo, a Comissão Executiva resolver as dúvidas de interpretação que possam surgir.

## 11. Divulgação

A presente Política será objecto de divulgação, para consulta, no site de Intranet e Internet do Banco.

## 12. Alterações e Aprovações

A presente Política é revista com uma periodicidade mínima anual, podendo, no entanto, a Direcção de *Marketing* e Oferta (DMO), propor à Comissão Executiva a revisão da mesma num prazo inferior, sempre que se considere oportuno ou necessário.

A Política de Produtos e Serviços Financeiros foi aprovada pela Comissão Executiva do Banco.

## 13. Considerações Finais

A coordenação e execução da Política de Produtos e Serviços Financeiros é da responsabilidade da Direcção de *Marketing* e Oferta, onde deve ser dirigida quaisquer questões relacionadas a mesma, através do e-mail: [dmo-direcção@bancoeconomico.ao](mailto:dmo-direcção@bancoeconomico.ao).

## 14. Revogação

A presente Política revoga a versão 3.0.