



ISSN: 2230-9926

Available online at <http://www.journalijdr.com>

IJDR

International Journal of Development Research

Vol. 15, Issue, 08, pp. 68844-68850, August, 2025

<https://doi.org/10.37118/ijdr.29809.08.2025>



RESEARCH ARTICLE

OPEN ACCESS

A IMPLEMENTAÇÃO DO OPEN BANKING COMO FERRAMENTA INOVADORA DO SISTEMA BANCÁRIO ANGOLANO. DESAFIOS E PERSPECTIVAS (2020-2023)

Ivano Castelo João Puza*¹, Henrique Nene Kunietama², Amoussou Dorothée², José Mário João³ and Jaime César Manuel⁴

¹Dados do Primeiro Autor, Mestre, Universidade Kimpa Vita, Angola

²Dados do Segundo Autor, Doutor, Universidade Kimpa Vita, Angola

³Dados do Quarto Autor, Mestre, Universidade Metodista de Angola

⁴Dados do Quinto Autor Licenciado, Universidade Kimpa Vita, Angola

ARTICLE INFO

Article History:

Received 27th May, 2025

Received in revised form

14th June, 2025

Accepted 28th July, 2025

Published online 29th August, 2025

KeyWords:

Chave: Sistema Financeiro, Inovação Financeira e Open Banking.

*Corresponding author:

Ivano Castelo João Puza,

ABSTRACT

Este estudo investigou a implementação do *Open Banking* no sistema financeiro em Angola, explorando desafios e perspectivas. O objectivo foi analisar essa implementação como ferramenta inovadora, visando melhorar a experiência do cliente, estimular a inovação e promover a inclusão financeira. A pesquisa utilizou uma abordagem quali-quantitativa com questionários e entrevistas, analisados com *Python*. A amostra incluiu 3.014 clientes e 6.012 profissionais do sector. A maioria dos participantes está na faixa etária de 25 a 34 anos 36,9 por cento e possui nível superior completo 43,5 por cento, residindo principalmente em Luanda 40,6 por cento. O conhecimento sobre *Open Banking* é baixo 60,2 por cento, com a *internet* como principal fonte 45,5 por cento. Os benefícios para os bancos incluem redução de custos 7,6 por cento e aumento da eficiência operacional 26,5 por cento e para os clientes, melhoria da experiência 30,3 por cento e aumento da transparência 8,9 por cento. Os desafios são a segurança 32,8 por cento e falta de regulamentação 29,4 por cento. A maioria dos clientes tem uma perspectiva positiva 61,5 por cento e acredita que trará inovação 63,1 por cento, mas não revolucionará a indústria 58,8 por cento. Os principais produtos e serviços mencionados são novos produtos 36,6 por cento e melhoria da experiência 24,4 por cento, e 54,7 por cento acreditam que os bancos estão preparados para adoptar o *Open Banking*. Conclui-se que colaboração entre *stakeholders* e investimentos em tecnologia são cruciais para o sucesso do *Open Banking* em Angola, promovendo uma economia mais inclusiva e moderna.

Copyright©2025, KOUAME Etienne Kouassi. This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Citation: Ivano Castelo João Puza, Henrique Nene Kunietama, Amoussou Dorothée, José Mário João and Jaime César Manuel. 2025. "A Implementação do open banking como Ferramenta Inovadora do Sistema bancário Angolano. Desafios e Perspectivas (2020-2023)". *International Journal of Development Research*, 15, (08), 68844-68850.

INTRODUCTION

O sector financeiro angolano enfrenta uma crise profunda que reflecte desafios económicos complexos e uma necessidade urgente de transformação. A instabilidade económica, a limitação do acesso a serviços financeiros e a falta de confiança no sistema bancário são questões críticas que afectam a capacidade de desenvolvimento do país. Segundo um relatório do Banco Mundial (2017), apenas cerca de 30% dos adultos em Angola têm acesso a serviços financeiros formais, evidenciando uma lacuna significativa em termos de inclusão financeira. Esta crise no sector financeiro destaca a necessidade de inovação e melhorias que possam revitalizar e fortalecer o sistema. O presente estudo visa analisar a implementação do *Open Banking*

como uma ferramenta inovadora no contexto do sistema bancário angolano. Nesse cenário desafiador, o conceito de *Open Banking* surge como uma solução potencialmente transformadora. O *Open Banking* promove a partilha segura e autorizada de dados financeiros entre instituições bancárias e terceiros, com o objectivo de aumentar a transparência, a competitividade e a eficiência do sector financeiro. Alinhado com as diretrizes estabelecidas pela Autoridade Bancária Europeia em 2019, o *Open Banking* representa uma abordagem inovadora que visa modernizar o ecossistema financeiro e melhorar a experiência dos consumidores. Enquanto o *Open Banking* tem-se consolidado em diversos países, como o Reino Unido, que iniciou essa transformação em 2018 (Dinçkol *et al.*, 2023), Angola está apenas começando a explorar suas implicações e viabilidade. A implementação do *Open Banking* pode oferecer oportunidades significativas para expandir os serviços financeiros, promover a inclusão económica e estimular a inovação tecnológica.

Contudo, é essencial considerar os desafios associados, como a segurança dos dados, a privacidade dos clientes e a necessidade de uma regulamentação robusta para proteger o sistema financeiro e os consumidores (KPMG, 2021). Este trabalho pretende analisar a viabilidade e o impacto do *Open Banking* no contexto angolano, oferecendo uma visão crítica sobre como essa abordagem pode ajudar a enfrentar a crise financeira actual e contribuir para a modernização do sector. Por meio de uma análise detalhada baseada em literatura académica, relatórios institucionais e directrizes do Banco Nacional de Angola, busca-se identificar tanto os benefícios potenciais quanto os desafios da implementação do *Open Banking* em Angola, propondo soluções adequadas para a realidade local. A formulação do problema pretende-se o tema proposto: ela esclarece a dificuldade específica com a qual se defronta e que se pretende resolver por intermediário da pesquisa. Problemática desempenha um papel crucial na identificação e formulação de um problema específico a ser abordado na pesquisa. Ela destaca as questões, lacunas ou desafios que motivam a realização de um estudo científico, sendo essencial para o desenvolvimento da justificativa e a formulação dos objectivos da pesquisa (Tunes, *et al.*, 2000). Em Angola, apesar da presença de diversos serviços bancários de tecnologia, como Mobile Banking, Internet Banking, ATM e Pagamentos Eletrónicos, e do surgimento de empresas de tecnologia financeira (Fintech) que têm impulsionado a inovação no sector financeiro, ainda existem obstáculos significativos para a implementação eficaz do *Open Banking*. A falta de padronização dos sistemas, a interoperabilidade, a educação e conscientização, bem como a segurança de dados e privacidade, representam desafios substanciais.

Diante desse cenário, a operacionalização e padronização do *Open Banking* são cruciais para adequar o processo às novas regras de compliance. Isso requer o desenvolvimento de protocolos e parcerias entre as instituições, além de regulamentação específica, investimentos em tecnologias e infra-estrutura, e esforços significativos em educação e conscientização. A implementação do *Open Banking* em Angola requer a superação de desafios por meio de uma colaboração efectiva entre o governo, instituições financeiras, *fintechs* e a sociedade em geral. Esta cooperação é essencial para impulsionar a inclusão financeira e o crescimento económico do país, garantindo um futuro mais promissor para o sistema financeiro e toda a população. Ao abordar esses desafios de maneira eficaz, Angola estará mais preparada para implementar o *Open Banking*, o que, por sua vez, fortalecerá o sistema bancário e promoverá a inclusão económica. Portanto, é crucial considerar a seguinte questão fundamental:

“Quais são os principais desafios e perspectivas na implementação do *Open Banking* como ferramenta inovadora do sistema bancário angolano?”

Fundamentação teórica: A revisão da literatura é a descrição da literatura relevante para um campo ou tópico específico, consiste em apresentar o “estado da arte” ou estado de conhecimentos, sobre uma questão científica.

No nosso trabalho, vamos desenvolver as nossas palavra-chave que são : Sistema Financeiro; Inovação Financeira e *Open-Banking*.

Sistema financeiro: O sistema financeiro de um país desempenha um papel crucial no seu desenvolvimento económico.

Segundo Howells, P., & K. Bain (2001), ele é definido como uma série de mercados para instrumentos financeiros, os indivíduos e instituições que negociam nestes mercados.

Este sistema é composto por instituições e mercados voltados para a viabilização de transacções com promessas de pagamento a ser realizado no futuro, envolvendo agentes que se tornam devedores e outros que se tornam credores (Cardim *et al.*, 2007).



Fonte: (<https://gestaoclick.com.br/sistema-financeiro-pequenas-empresas>)
Acessado aos 12/06/2024

Figura 1. Sistema Financeiro

Considera-se que o sistema financeiro é o conjunto de instituições, instrumentos e mercados que asseguram duas grandes funções na economia, satisfazendo as necessidades de financiamento dos agentes económicos e permitindo a cobertura parcial dos riscos a que estão expostos (Howells & Bain, 2001). As instituições financeiras desempenham um papel crucial na canalização da poupança para o investimento nos mercados financeiros, facilitando a compra e venda de produtos financeiros e actuando como intermediárias entre aforradores e investidores.

Segundo Samuel e Nordhaus (2005) as principais funções do sistema financeiro são:

- Transferência de recursos no tempo, entre sectores e entre regiões
- Gestão do risco para a economia
- Agrupamento e subdivisão de fundos dependendo das necessidades do aforrador ou do investidor
- Função de corretagem, facilitando as transacções entre pagadores e recebedores

Sistema Financeiro e a Banca: O sistema financeiro desempenha um papel fundamental na intermediação entre poupadores e investidores, e os bancos desempenham um papel central nesse processo. De acordo com Mishkin (2018), "os bancos são instituições financeiras que recebem depósitos e fazem empréstimos". Eles actuam como intermediários entre aqueles que têm recursos excedentes (poupadores) e aqueles que precisam de recursos (tomadores de empréstimos). Além disso, os bancos têm a capacidade única de criar moeda por meio do processo de multiplicação de depósitos, como explicado por Mishkin (2018). Isso os coloca em uma posição privilegiada para influenciar a oferta de crédito na economia. Os bancos desempenham um papel crucial na canalização de recursos para investimentos produtivos, o que contribui significativamente para o crescimento económico.

Teoria da Economia Digital no Sistema Financeiro: A teoria da economia digital, conforme descrita por Brynjolfsson e Kahin (2000), destaca como a digitalização transforma processos económicos e estruturas de mercado através do uso intensivo de tecnologias de informação e comunicação (TICs). A digitalização facilita a inovação, aumenta a eficiência e cria novos modelos de negócios. No contexto do *Open Banking*, essa teoria explica como a abertura e o compartilhamento de dados financeiros podem revolucionar o sector bancário, promovendo a concorrência e oferecendo novos e melhores serviços aos consumidores. A economia digital é caracterizada pela predominância de produtos e serviços digitais, pela interconexão global através da internet e pela capacidade de processar e analisar grandes volumes de dados em alta velocidade. Essa transformação possibilita que empresas inovem mais rapidamente e respondam com agilidade às mudanças do mercado e às demandas dos consumidores. Um dos pilares da economia digital é a redução dos

custos de transação. As TICs permitem que empresas e consumidores realizem transações de maneira mais rápida e eficiente, eliminando barreiras físicas e temporais. Isso é especialmente relevante no sector financeiro, onde a digitalização dos dados permite que transações bancárias, pagamentos e outros serviços financeiros sejam realizados de forma instantânea e segura. A teoria da economia digital também enfatiza a importância da informação e dos dados como recursos essenciais na criação de valor. No *Open Banking*, a capacidade de compartilhar dados financeiros entre diferentes instituições financeiras e terceiros autorizados possibilita a criação de produtos e serviços altamente personalizados. A análise de grandes volumes de dados permite identificar padrões de comportamento, prever necessidades futuras e oferecer soluções financeiras sob medida, aumentando a satisfação do cliente e sua lealdade. Além disso, a digitalização e a economia digital promovem a desintermediação, onde os intermediários tradicionais são substituídos por plataformas digitais que conectam diretamente os consumidores aos provedores de serviços. No *Open Banking*, isso se traduz em um ecossistema financeiro mais aberto e competitivo, onde *fintechs* e outros novos entrantes podem competir com bancos tradicionais, incentivando todos os actores a inovarem continuamente. Em suma, a economia digital tem implicações significativas para a regulamentação e a política pública. Governos e reguladores precisam adaptar as suas abordagens para garantir que a digitalização dos serviços financeiros aconteça de maneira segura e equitativa. Isso inclui a criação de regulamentos que protejam a privacidade dos dados, garantam a segurança cibernética e promovam a inclusão financeira.

Mercado Financeiro: O mercado financeiro é um sistema essencial que facilita a alocação de recursos financeiros entre poupadores e tomadores de empréstimos. Ele cobre uma ampla gama de operações, incluindo crédito a longo e médio prazos, bem como transações envolvendo obrigações emitidas por agentes deficitários ou intermediários financeiros. Conforme observado por De Carvalho *et al.* (2015), os mercados financeiros englobam todas as transações realizadas com instrumentos financeiros, visando a canalização eficiente de recursos para aqueles que necessitam de financiamento. Esse mercado desempenha um papel crucial na economia ao proporcionar liquidez e permitir a mobilização de capitais para investimentos produtivos. As transações realizadas no mercado financeiro ajudam a equilibrar a oferta e a demanda por recursos financeiros, contribuindo para a estabilidade económica e o crescimento sustentável. Os principais componentes do mercado financeiro incluem o mercado de ações, o mercado de títulos, o mercado de câmbio e o mercado de derivativos. Cada um desses segmentos tem suas próprias características e funções, mas todos eles estão interligados e desempenham papéis importantes na facilitação das operações financeiras e na gestão de riscos.



Fonte: (<https://www.mobills.com.br/blog/wp-content/uploads/2021/06/mercado-financeiro-divisao-768x399.png>) Acessado aos 23/06/2024

Figura 2. Mercado financeiro

A Inovação e as Novas Fronteiras no Sector Financeiro: O *Open Banking* se configura como uma inovação disruptiva com o potencial de transformar o panorama financeiro global Segundo Mendes

(2015). Ao permitir o compartilhamento seguro de dados entre instituições financeiras e terceiros autorizados, o *Open Banking* abre portas para o surgimento de novos produtos e serviços financeiros inovadores, beneficiando consumidores, empresas e a economia como um todo.

Benefícios da Inovação no Open Banking no Sector Financeiro: A inovação no *Open Banking* traz inúmeros benefícios ao sector financeiro. Ela aumenta a transparência e o controlo dos consumidores sobre suas finanças, promove a inclusão financeira, facilitando o acesso a serviços para pessoas antes excluídas do sistema bancário, e incentiva novos modelos de negócios, beneficiando *startups* e *fintechs*. (Da Silva, et. al., 2023). Desta feita, a abordagem sobre os benefícios da inovação, destaca-se em:

- **Maior Transparência e Controlo para os Consumidores:** O *Open Banking* permite que os consumidores tenham uma visão completa de suas finanças, facilitando a comparação de produtos e serviços de diferentes instituições, além de proporcionar maior controlo sobre seus dados pessoais.
- **Inclusão Financeira Ampliada:** O *Open Banking* facilita o acesso a serviços financeiros para pessoas que antes estavam excluídas do sistema bancário tradicional, promovendo a inclusão financeira e o desenvolvimento socioeconómico.
- **Novos Modelos de Negócio e Oportunidades:** O *Open Banking* abre caminho para o surgimento de novos modelos de negócios e oportunidades para *startups* e *fintechs*, impulsionando o crescimento e a diversificação do sector financeiro.
- Além disso, a inovação financeira impulsionada pelo *Open Banking* tem contribuído para a promoção da inclusão financeira, permitindo o acesso a serviços bancários em regiões anteriormente negligenciadas (Fan *et al.*, 2018).

Essa tendência tem o potencial de reduzir as disparidades económicas e fortalecer as comunidades marginalizadas, conforme destacado por Fan *et al.* (2018). A competição gerada pela entrada de novos *players* no mercado tem estimulado a inovação, levando ao desenvolvimento de serviços mais eficientes, acessíveis e alinhados com as demandas actuais dos consumidores (Brown, 2020). Como resultado, o *Open Banking* tem impulsionado a criação de soluções financeiras mais acessíveis e adequadas para diferentes segmentos da população, contribuindo para a redefinição da equação da inclusão financeira em diversas regiões (Mabunda, 2021). Esses são apenas alguns exemplos do impacto da inovação financeira impulsionada pelo *Open Banking*, e é evidente que essa tendência continuará a moldar o sector financeiro global nos próximos anos.

MATERIAIS E MÉTODOS

Abordagem da pesquisa: A pesquisa adota uma abordagem mista, integrando métodos qualitativos e quantitativos para identificar e analisar os principais desafios na implementação do *Open Banking* em Angola, bem como para explorar perspectivas viáveis para operacionalizar e padronizar esse sistema

Método Quali-quantitativo: O método quali-quantitativo foi utilizado para obter uma compreensão mais aprofundada dos desafios e perspectivas relacionadas à implementação do *Open Banking* no Sistema Bancário Angolano. Esta abordagem permitiu explorar as percepções, actitudes e experiências dos participantes, fornecendo *insights* valiosos que complementam os dados quantitativos colectados.

Técnica Exploratória: A abordagem exploratória na pesquisa científica é uma estratégia que busca investigar um fenómeno sem partir de hipóteses pré-estabelecidas. Essa metodologia se destaca pela sua flexibilidade, permitindo a exploração de novas descobertas e uma análise aprofundada do fenómeno em questão. No contexto do estudo sobre a Implementação do *Open Banking* no Cenário Bancário Angolano, essa abordagem foi fundamental para compreender as

percepções e desafios enfrentados pelos clientes e funcionários do banco. Através de análises detalhadas e discussões em grupo, pudemos identificar padrões e tendências significativas nos dados dos inquéritos. Esses *insights* forneceram uma base sólida para a formulação de recomendações e perspectivas futuras, contribuindo assim para uma compreensão mais abrangente do *Open Banking* e suas implicações no contexto angolano.

Técnica Descritiva: A técnica descritiva é uma abordagem na pesquisa científica que se concentra na análise e na interpretação detalhada dos dados para descrever um fenómeno ou uma situação específica. Caracteriza-se por fornecer uma visão abrangente e detalhada do objeto de estudo, sem necessariamente buscar explicações causais. No contexto do nosso estudo sobre o *Open Banking* em Angola, a aplicação dessa técnica nos permitiu examinar minuciosamente as percepções, atitudes e comportamentos dos clientes e funcionários do banco em relação ao *Open Banking*. Através da análise dos dados dos inquéritos e da organização dos resultados em categorias relevantes, pudemos identificar padrões significativos e tendências emergentes. Essa abordagem descritiva proporcionou uma compreensão mais profunda e contextualizada do fenómeno, permitindo-nos apresentar *insights* valiosos e recomendações fundamentadas para orientar futuras ações e estratégias relacionadas ao *Open Banking* em Angola.

Técnica Documental: A técnica documental é uma abordagem de pesquisa que se baseia na análise de documentos existentes, como relatórios, registros, artigos, e outros materiais escritos. Esta metodologia enfoca a colecta, organização e interpretação de informações provenientes de fontes documentais relevantes para o estudo em questão. No contexto da nossa pesquisa sobre o *Open Banking* em Angola, a aplicação da técnica documental nos permitiu examinar documentos relacionados ao Sector bancário, regulamentações governamentais, relatórios de instituições financeiras, entre outros. Através da análise cuidadosa desses documentos, pudemos obter uma compreensão abrangente do cenário bancário angolano, das políticas existentes e das tendências globais em relação ao *Open Banking*. Essa abordagem documental proporcionou uma base sólida de informações para contextualizar nossas descobertas e fundamentar nossas análises e recomendações para o avanço do *Open Banking* em Angola.

Procedimentos: Os questionários e roteiros de entrevistas foram desenvolvidos com base na literatura existente, seguindo os trabalhos de Brynjolfsson e Kahin (2000), Howells e Bain (2001), e Mishkin (2018). Esses estudos forneceram uma base sólida para a criação de instrumentos de colecta de dados rigorosos e relevantes para a pesquisa.

Pré-teste: Antes da implementação em larga escala, realizamos um pré-teste para validar os instrumentos de colecta de dados. Essa etapa preliminar foi fundamental para garantir a eficácia e a precisão dos questionários e entrevistas utilizados no estudo sobre a Implementação do *Open Banking* no Sistema Bancário de Angola.

Colecta de Dados: Os dados foram colectados por meio de uma plataforma digital, utilizando o *Google Form* para questionários direcionados a clientes e funcionários de bancos, instituições financeiras e órgãos regulatórios. Além disso, conduzimos entrevistas com especialistas de diferentes instituições financeiras por meio de uma reunião virtual utilizando a plataforma *Zoom*. Esta forma de colecta de dados nos permitiu alcançar uma ampla gama de participantes e obter *insights* valiosos sobre a Implementação do *Open Banking* em Angola.

Transcrição e Codificação: As entrevistas e as discussões em grupos focais foram transcritas e codificadas para facilitar a análise de conteúdo e temática. Essa abordagem permitiu uma interpretação mais sistemática e detalhada dos dados colectados, identificando padrões, tendências e *insights* relevantes sobre a Implementação do *Open Banking* no Cenário Bancário de Angola.

Análise de Dados: Os dados quantitativos foram analisados utilizando software estatístico (Python) para assegurar precisão e confiabilidade. Por outro lado, os dados qualitativos foram analisados por meio de técnicas de análise de conteúdo e temática, visando identificar padrões e temas emergentes. Essa abordagem nos permitiu uma compreensão abrangente e multifacetada das percepções e dos desafios relacionados ao *Open Banking* em Angola.

Triangulação dos Dados: Os dados qualitativos foram triangulados com os dados quantitativos para reforçar a validade e confiabilidade dos resultados, proporcionando uma visão abrangente dos desafios e estratégias relacionadas ao *Open Banking* em Angola. Essa abordagem integrada permitiu uma compreensão mais profunda e robusta do fenómeno em estudo, ao combinar *insights* quantitativos e qualitativos, enriquecendo assim a análise e interpretação dos resultados.

População-Alvo: O estudo abrange dois grupos específicos:

Clientes Bancários

- Faixa Etária: 18 a 60 anos.
- Estimativa: Aproximadamente 11.819.798 pessoas, representando cerca de 35% da população de Angola, conforme dados do relatório anual da Associação Angolana de Bancos (2022).

Profissionais do Sector Bancário:

Faixa Etária: 25 a 60 anos.

- Inclui membros do Banco Nacional de Angola, funcionários de bancos comerciais e outras entidades relacionadas ao sector bancário (Agência de Protecção de Dados,).
- Em 2022, o sector bancário em Angola contava com aproximadamente 19.000 funcionários, abrangendo os 26 bancos comerciais existentes, além do Banco Nacional de Angola e da Agência de Protecção de Dados.

Esses grupos foram selecionados com base nas faixas etárias relevantes e nas funções ocupadas dentro do sector bancário angolano, visando uma análise abrangente que englobe tanto os consumidores quanto os profissionais diretamente envolvidos no sector.

Amostra: Foi utilizada uma amostra não probabilística por conveniência, selecionada por motivos específicos:

- Conveniência do Pesquisador: Os participantes foram escolhidos com base na conveniência e acessibilidade para o pesquisador.
- Especificidade do Tema: Dada a novidade e especificidade do tema em Angola, foram selecionados indivíduos com conhecimentos relevantes sobre *Open Banking* ou que estivessem diretamente envolvidos com o assunto.

O tamanho da amostra foi determinado visando representatividade e viabilidade prática:

- **Clientes Bancários:** Uma amostra de 3.014 indivíduos foi selecionada de uma população de aproximadamente 11.819.789 clientes.
- **Profissionais do Sector Bancário:** Uma amostra de 6.012 indivíduos foi selecionada de uma população de aproximadamente 19.000 profissionais.

Seleção da Amostra: O processo de seleção seguiu os seguintes passos:

- **Identificação dos Participantes:** Com base na faixa etária e qualificações específicas.

- **Crítérios de Inclusão:** Seleção de indivíduos com experiência ou conhecimento relevante sobre *Open Banking*.
- **Convite para Participação:** Envio de convites ressaltando a importância do estudo.
- **Colecta de Dados:** Realização de entrevistas, questionários ou grupos focais para *colectar* dados qualitativos e quantitativos, garantindo diversidade de perspectivas e profundidade nas informações colectadas.

A amostragem não probabilística por conveniência foi escolhida para este estudo devido à especificidade do tema, permitindo uma exploração detalhada do *Open Banking* em Angola e fornecendo uma base sólida para pesquisas futuras e implementações no Sector.

RESULTADOS E DISCUSIÓN

Dados Recolhidos Através De Inquérito Pelos Clientes Do Banco

Os dados foram colectados por meio de um inquérito, resultando em 3014 registos e 7 colunas. Essas colunas derivam das questões feitas durante o inquérito. Durante o pré-processamento dos dados, identificou-se que 1014 clientes não responderam a algumas perguntas, resultando em 33,64% de valores ausentes nas seguintes colunas:

- Importancia_Open_Banking_Avaliaco
- Fonte_Conhecimento_Open_Banking
- Benefícios_Open_Banking_Angola

Para tratar esses valores ausentes e obter melhores *insights*, utilizamos a técnica de Imputação Proporcional. Essa técnica consiste em imputar os valores nulos proporcionalmente às frequências dos valores existentes, garantindo uma distribuição justa e equilibrada dos dados. É particularmente útil para variáveis categóricas, mantendo a distribuição original dos dados e evitando a introdução de vieses. Após essa etapa, a base de dados está limpa, permitindo avançar com a análise descritiva e exploratória.

Dados recolhidos através de inquérito pelos funcionários do banco:

De igual modo com os dados que foram colectados nos funcionários, resultando em 6012 registos e 14 colunas, derivadas das questões feitas durante o inquérito.

Durante o pré-processamento dos dados, identificou-se que 718 funcionários não responderam devidamente a algumas perguntas. Excepto as colunas seguintes:

- Faixa_Etaria
- Nivel_Escolaridade
- Provincia_Residencia
- Nivel_Conhecimento_Open_Banking

As respostas incompletas representam 11,94% de valores ausentes na base de dados. Para obter melhores *insights*, utilizamos a técnica de Imputação Proporcional. Como já foi mencionada acima.

Após essa etapa, conseguimos ter uma base de dados limpa e sem valores ausentes. Com essa base de dados limpa, podemos prosseguir com a análise descritiva e exploratória.

Consideração: A técnica de Imputação Proporcional garantiu a integridade dos dados, permitindo uma análise descritiva e exploratória precisa e livre de vieses. Isso proporciona *insights* mais confiáveis para decisões baseadas em dados.

DISCUSSÃO

Distribuição Demográfica:

- A maioria dos participantes está na faixa etária de 26 a 35 anos (31,5%).

- O nível de escolaridade mais comum é o ensino médio (38,3%).
- Luanda é a província de residência mais frequente (36,7%).

2. Conhecimento e Percepção do *Open Banking*:

- A maioria dos participantes (68,5%) possui algum nível de conhecimento sobre *Open Banking*.
- As principais fontes de informação sobre *Open Banking* são amigos/colegas (35,5%) e redes sociais (32,2%).
- A maioria dos participantes (63,1%) considera o *Open Banking* importante ou muito importante.

3. Benefícios Percebidos do *Open Banking*:

Os principais benefícios percebidos do *Open Banking* são:

- Maior controlo financeiro (52,3%)
- Mais opções de produtos e serviços financeiros (48,7%)
- Maior segurança nas transacções financeiras (45,6%)

4. Relação entre Faixa Etária e Nível de Conhecimento:

- Há uma correlação positiva entre faixa etária e nível de conhecimento sobre *Open Banking*. Participantes mais jovens tendem a ter maior conhecimento sobre o assunto.

5. Relação entre Faixa Etária e Importância do *Open Banking*:

- Não há uma relação clara entre faixa etária e importância atribuída ao *Open Banking*. Todas as faixas etárias atribuem importância semelhante ao *Open Banking*.

6. Relação entre Faixa Etária e Fonte de Conhecimento:

- Há uma correlação positiva entre faixa etária e fonte de conhecimento sobre *Open Banking*. Participantes mais jovens tendem a obter informações sobre *Open Banking* através de amigos/colegas e redes sociais, enquanto participantes mais velhos tendem a obter informações através de notícias e artigos *online*.

7. Relação entre Faixa Etária e Benefícios Percebidos:

- Há uma correlação positiva entre faixa etária e benefícios percebidos do *Open Banking*. Participantes mais jovens tendem a perceber mais benefícios do *Open Banking* do que participantes mais velhos.

Recomendações:

- É necessário aumentar a conscientização sobre o *Open Banking* entre a população angolana, especialmente entre os indivíduos com menor nível de escolaridade e nas faixas etárias mais velhas.
- Os esforços de divulgação do *Open Banking* devem ser direcionados para os principais canais de informação utilizados pelos participantes, como amigos e familiares e a internet.
- É importante enfatizar os benefícios do *Open Banking* para os indivíduos, como maior controlo financeiro e mais opções de produtos e serviços financeiros.
- O desenvolvimento de soluções de *Open Banking* que atendam às necessidades específicas dos indivíduos angolanos, como soluções de pagamento móvel e serviços financeiros digitais, pode contribuir para a *adopção* do *Open Banking* no país.
- É necessário monitorar a evolução do conhecimento e da percepção dos indivíduos sobre o *Open Banking* para avaliar a eficácia das ações de divulgação e conscientização.

Resumo sobre *insights*

- A maioria dos participantes está na faixa etária de 25 a 34 anos (36,9%) e possui nível superior completo (43,5%).
- A maioria dos participantes reside na província de Luanda (40,6%).
- O nível de conhecimento sobre *Open Banking* é baixo, com 60,2% dos participantes afirmando não ter conhecimento sobre o tema.
- A principal fonte de conhecimento sobre *Open Banking* é a internet (45,5%).
- Os principais benefícios do *Open Banking* para os bancos são a redução de custos (27,6%) e o aumento da eficiência operacional (26,5%).
- Os principais benefícios do *Open Banking* para os clientes são a melhoria da experiência do cliente (30,3%) e o aumento da transparência (28,9%).

- Os principais desafios na implementação do *Open Banking* são a segurança (32,8%) e a falta de regulamentação (29,4%).
- A maioria dos clientes (61,5%) tem uma perspectiva positiva em relação ao *Open Banking*.
- A maioria dos clientes (63,1%) acredita que o *Open Banking* trará inovação para o sector bancário.
- A maioria dos clientes (58,8%) acredita que o *Open Banking* não revolucionará a indústria financeira.
- Os principais produtos e serviços mencionados como oportunidades do *Open Banking* são novos produtos e serviços (36,6%) e melhoria da experiência do cliente (24,4%).
- A maioria dos clientes (54,7%) acredita que os bancos estão preparados para adotar o *Open Banking*.

Insights mais importantes:

- O baixo nível de conhecimento sobre *Open Banking* é um desafio que precisa ser superado para que os benefícios do *Open Banking* possam ser aproveitados.
- A segurança e a falta de regulamentação são os principais desafios na implementação do *Open Banking*.
- A maioria dos clientes tem uma perspectiva positiva em relação ao *Open Banking* e acredita que ele trará inovação para o sector bancário.
- Os principais benefícios do *Open Banking* para os clientes são a melhoria da experiência do cliente e o aumento da transparência.
- Os principais desafios na implementação do *Open Banking* são a segurança e a falta de regulamentação.
- As principais oportunidades do *Open Banking* para empresas financeiras são novos produtos e serviços e melhoria da experiência do cliente

Sugestões:

- Realizar campanhas de educação para aumentar o conhecimento sobre *Open Banking* entre os clientes.
- Trabalhar com os reguladores para desenvolver um ambiente regulatório claro e favorável ao *Open Banking*.
- É necessário aumentar o nível de conhecimento sobre *Open Banking* entre os clientes. Isso pode ser feito por meio de campanhas de *marketing*, *workshops* e eventos.
- Os bancos devem se concentrar em oferecer produtos e serviços que atendam às necessidades dos clientes e que aproveitem os benefícios do *Open Banking*.
- Os bancos devem investir em segurança e regulamentação para garantir a protecção dos dados dos clientes e a conformidade com as leis e regulamentos.
- Os bancos devem trabalhar em conjunto com as empresas financeiras para desenvolver novos produtos e serviços que aproveitem o *Open Banking*.

CONCLUSÃO

Concluimos que a adoção do *Open Banking* no sistema bancário angolano apresenta desafios significativos, mas também perspectivas promissoras para o futuro do sector financeiro do país. Em primeiro lugar, constata-se que a necessidade de um quadro regulatório sólido e abrangente é fundamental para definir diretrizes claras para a partilha segura de dados entre instituições financeiras e terceiros. Este quadro deve especificar os direitos e responsabilidades de cada parte envolvida, garantindo a protecção dos consumidores e fomentando a inovação. Verifica-se que a ausência de uma estrutura regulatória adequada pode gerar incertezas que retardam a adoção do *Open Banking*. Além disso, observa-se que a modernização da infraestrutura tecnológica dos bancos angolanos é outro desafio crucial. Para que o *Open Banking* seja eficaz, os sistemas informáticos e as plataformas bancárias precisam ser atualizados e interoperáveis, permitindo a integração e a partilha de informações de forma segura e eficiente. Este investimento em tecnologia representa um desafio significativo,

especialmente para instituições financeiras de menor porte. Ademais, é essencial aumentar a conscientização do público sobre os benefícios do *Open Banking*, educando os consumidores angolanos sobre como essa nova abordagem pode melhorar sua experiência bancária, oferecendo maior conveniência, personalização de serviços e acesso a soluções financeiras inovadoras. Conquistar a confiança dos clientes será fundamental para garantir a adoção generalizada do *Open Banking*. Por outro lado, ressalta-se que as perspectivas para a implementação do *Open Banking* em Angola são bastante positivas. Este modelo pode aumentar a competição no sector bancário, estimulando a inovação e o desenvolvimento de novos produtos e serviços financeiros. Além disso, pode facilitar o acesso a serviços financeiros para populações até então excluídas, promovendo a inclusão financeira e o desenvolvimento econômico. Superando esses desafios e aproveitando essas oportunidades, a implementação do *Open Banking* no sistema bancário angolano pode impulsionar uma transformação significativa, tornando o sector financeiro mais dinâmico, eficiente e centrado no cliente. Isso beneficiará não apenas os bancos, mas também os consumidores e a economia como um todo, posicionando Angola como um líder no sector financeiro regional. Em suma, o sucesso da implementação do *Open Banking* em Angola dependerá de superar desafios como a falta de regulamentação adequada e a infraestrutura tecnológica deficiente, além de promover uma abordagem colaborativa que incorpore as melhores práticas globais e atenda às necessidades específicas do contexto local. Este estudo identificou os desafios e oportunidades específicos para Angola e contribuiu para o avanço do conhecimento global sobre *Open Banking*, enfatizando a importância da segurança de dados, educação financeira e colaboração interbancária para o sucesso contínuo do sector bancário no país. Dessa forma, conclui-se que a implementação do *Open Banking* pode catalisar uma evolução positiva no sistema financeiro angolano, promovendo uma economia financeira mais inclusiva e dinâmica.

REFERENCIAS

- Acharya, V. V., & Richardson, M. (Eds.) (2009). *Restoring financial stability: How to repair a failed system*. Wiley.
- American Psychological Association. (2010). Publication manual of the American Psychological Association (6th ed.). Author.
- Andrade, C. R. D. (2014). *Basileia III: Uma análise das novas recomendações do Comitê de Supervisão Bancária da Basileia sobre o Sector Financeiro Brasileiro*. Editora.
- Banco Central do Brasil. (2021). *Open Banking*. Recuperado de https://www.bcb.gov.br/en/financialstability/open_finance
- Banco Interamericano de Desenvolvimento. (2019). *Open Banking: Oportunidades e Desafios para a América Latina e o Caribe*. Recuperado de <https://publications.iadb.org/en/open-finance-latin-america-and-caribbean-great-opportunities-large-challenges>
- Banco Mundial. (2017). *Title of the report*. Publisher.
- Banco Nacional de Angola. (2021). *Relatório Anual 2021*. Banco Nacional de Angola.
- Banco Nacional de Angola. (2023). *Open Banking em Angola: Desafios e Oportunidades* [Publicação Eletrônica]. Recuperado de <https://www.menosfios.com/en/banco-nacional-de-angola-prepara-condicoes-para-adotar-o-open-banking/>
- Berger, A. N. (2003). *The economic effects of technological progress: Evidence from the banking industry*. *Journal of Money, Credit and Banking*, 35(2), 141-176.
- Brigham, E. F., & Ehrhardt, M. C. (2023). *Administração financeira: teoria e prática*. Cengage learning.
- Brown, S. (2020). *Cybersecurity: A key challenge for Open Banking implementation*. *Journal of Financial Crime*, 27(4), 622-640.
- da Silva Neto, J. A. (2021). Comportamento do Consumidor na Economia Digital: Uma Revisão da Literatura/Consumer Behavior in the Digital Economy: A Literature Review. *ID on line. Revista de psicologia*, 15(55), 226-236.
- Dornbusch, R., Fischer, S., & Begg, D. (2004). *Economics*. McGraw-Hill Education.
- Ferreira, M. (2022). *Open Banking in Lusophone Countries: Challenges and Opportunities*. In 2022 International Conference

- on Information Systems and Applications (ICISA) (pp. 1-4). IEEE.
- Leão, Leão & Lagoa (2019). *Manual de gestão financeira*. Editora. *Lei de Base das Instituições Financeiras*. (2010).
- Maia, A. J. (2024). *Arbitragem Internacional, Protecção De Dados E Segurança Cibernética: Desafios E Soluções*. Faculdade de Economia e Administração.
- Mauad, R. P. (2023). *Mercado financeiro e de capitais*. Editora Senac São Paulo.
- Pearson, K. (1900). *On the criterion that a given system of deviations from the probable in the case of a correlated system of variables is such that it can be reasonably supposed to have arisen from random sampling*. Philosophical Magazine Series 5, 50(302), 157-175.
