

Intervenção do Governador no workshop da ADECO sobre Protecção dos Consumidores dos Serviços Financeiros em Cabo Verde

Praia, 2 de Dezembro de 2011

Exmo. Sr. Presidente do Conselho da Direcção da Associação para a Defesa do Consumidor,

Exmos Senhores representantes e membros da ADECO,

Distintos Convidados,

Minhas Senhoras e Meus Senhores,

1. É com muito gosto que participo nesse *workshop*, centrado na preocupação de protecção ao consumidor de serviços financeiros, perspectiva complementar à da estabilidade financeira, foco principal da actividade do Banco de Cabo Verde, enquanto regulador e supervisor do sistema financeiro nacional.

2. Com efeito, interessa ao Banco de Cabo Verde a sustentabilidade e estabilidade desse sistema, como condição necessária a um desenvolvimento sustentado. Todavia, para que este objectivo seja alcançado muito contribui a sensibilização e a formação dos cidadãos, que devem estar preparados a tomar decisões financeiras e a terem condutas responsáveis, sobretudo no que respeita ao recurso ao crédito.



Banco de Cabo Verde

Gabinete do Governador e dos Conselhos

3. Para que os seus interesses possam ser protegidos, o consumidor de serviços financeiros deve, antes de mais, ser um consumidor consciente, bem informado, já que as decisões por ele tomadas têm impactos não só a nível individual, mas também na estabilidade macroeconómica e financeira.

4. Procurando evitar demasiada assimetria nas relações entre os agentes do mercado, cabe ao Banco, por um lado, impor às instituições financeiras normas de informação claras e transparentes e práticas comerciais adequadas, mas também apoiar o consumidor financeiro a atingir níveis mais elevados de informação e formação, para que sejam capazes de tomar as melhores decisões, para si e para o sistema.

5. A crise financeira internacional veio demonstrar que, para um bom funcionamento do sistema financeiro, é necessário haver um equilíbrio entre os interesses das instituições financeiras, cujos princípios de actuação devem ser transparentes, e os dos clientes bancários, que devem actuar de forma responsável, sendo desejável que se estabeleça entre ambos uma verdadeira relação de confiança.

6. A supervisão prudencial exercida pelo Banco de Cabo Verde acompanha a actividade e a situação financeira das instituições que integram o sistema nacional, verificando a conformidade das suas actuações às normas em vigor e avaliando os riscos sistémicos. Acompanhando a evolução a nível internacional nos sistemas financeiros, o Banco vem criando capacidade na área da supervisão comportamental, vertente que tem assumido grande actualidade e relevância na sequência da crise financeira internacional.



Banco de Cabo Verde

Gabinete do Governador e dos Conselhos

7. De facto, a complexidade que caracteriza hoje os produtos e serviços financeiros exige um consumidor com elevado grau de conhecimento e informação, capaz de avaliar correctamente as opções que o mercado lhe disponibiliza e tomar conscientemente as suas decisões, de acordo com as suas necessidades e capacidade financeira, com vantagens seja para si próprio, seja para a sua instituição financeira, preservando ao mesmo tempo a integridade do sistema financeiro.

8. A promoção da literacia financeira no âmbito da supervisão comportamental, complementar à supervisão prudencial, enquadra-se, pois, no propósito de melhor preparar o consumidor a actuar de maneira informada, o que é fundamental para aumentar a sua capacidade de avaliar a natureza dos produtos e serviços financeiros e para uma relação mais saudável com o mercado.

9. O Banco de Cabo Verde pretende ver melhorados não só o padrão da qualidade de serviços prestados aos cidadãos, como também a transparência das regras do mercado e o rigor na informação e, concomitantemente, a protecção do consumidor em relação a práticas abusivas e lesivas dos seus interesses e dos do sistema no seu todo.

10. O aumento do nível de conhecimentos financeiros do cidadão favorecerá, sem dúvida, a adopção de comportamentos financeiros adequados, o que será um benefício para o consumidor e para a eficiência do sistema financeiro.

11. Nesta perspectiva, o Banco de Cabo Verde será sempre um parceiro das associações de consumidores, na medida em que partilha com elas o mesmo objectivo de assegurar uma boa prestação de serviços por parte das instituições financeiras, promover a melhoria da qualidade das relações destas com os seus clientes e garantir maior capacidade de compreensão do



Banco de Cabo Verde

Gabinete do Governador e dos Conselhos

consumidor dos seus direitos e deveres, potenciando uma adequada inclusão financeira do cidadão cabo-verdiano.

12. Por isso, reputo este *workshop* de muita importância, por certamente propiciar a análise e o debate de questões de grande relevância para a estabilidade do sistema financeiro e o desenvolvimento sustentado do país. Auguro, pois, um trabalho profícuo durante esta manhã.



Banco de Cabo Verde

Gabinete do Governador e dos Conselhos