

Palestra sobre “Protecção dos consumidores de serviços financeiros num contexto de crise internacional: experiência cabo-verdiana com realce para o papel do Banco de Cabo Verde”


Praia, 15 de Março de 2013

Intervenção do Sr. Governador

0. Parabéns à Fundação “Direito e Justiça” pela iniciativa do evento e agradecimentos pela oportunidade para participar como orador

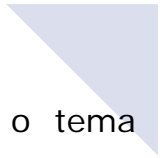
1. Direito dos consumidores: Origens e evolução

- “O consumidor, por definição, somos todos nós”, proclamou solenemente John Kennedy num discurso proferido no Congresso americano no dia 15 de Março de 1962. E prosseguiu apresentando a sua visão do que devem ser os direitos dos consumidores. Pela primeira vez um político chamou atenção para a problemática dos direitos do consumidor
- Ao longo dos anos, a visão de Kennedy contribuiu para enformar os oito direitos do consumidor que hoje nos orientam: satisfação das necessidades básicas, segurança, informação, opção, audição, compensação, educação e ambiente saudável
- 15 de Março – Dia Internacional do Consumidor: celebrado a partir de 1983 em todo o mundo. Orientando-se por um tema central para cada ano, são nesse dia realizadas actividades diversas de sensibilização e promoção dos direitos dos consumidores

- 
- Década de 80: uma evolução marcante no paradigma, com os oito direitos passando a ser complementados por cinco responsabilidades dos consumidores: consciência crítica, envolvimento, responsabilidade social, responsabilidade ecológica e solidariedade. Introduziu-se assim a ideia de que os consumidores não devem ser sujeitos passivos da dinâmica que os afecta mas também devem ter um papel activo nesta mesma realidade

2. Protecção dos consumidores de serviços financeiros num contexto de crise financeira internacional

- A crise financeira internacional que flagelou o mundo entre 2008 e 2010, e cujos efeitos na esfera económica e social ainda se fazem sentir com forte intensidade, teve na sua origem três causas principais: (i) falhas na regulação e supervisão da actividade financeira, (ii) comportamento inadequado por parte dos clientes e (iii) inadequada gestão do risco por parte dos bancos e outros intermediários financeiros
 - Exemplo: o crédito *sub-prime*, produto financeiro de má qualidade (alto risco) comercializado junto de consumidores mal informados e utilizando técnicas inadequadas (agentes não qualificados, *teaser interest rates*, diferimento do capital, ...). Com o rebentar da bolha imobiliária seguiu-se o incumprimento generalizado e conseqüente falência de muitas instituições de crédito, com conseqüências fiscais e em termos da disponibilidade de serviços financeiros, que por sua vez afectam os consumidores

- 
- Reflectindo esta realidade, nos últimos três anos, o tema central das comemorações do Dia Internacional do Consumidor tem sido dominado pela dimensão financeira, reflectindo a preocupação com os impactos da crise financeira internacional sobre o bem-estar das pessoas
 - A crise financeira internacional conduziu ao questionamento da hipótese de eficiência dos mercados e da racionalidade dos agentes, subjacente à maioria dos modelos económicos
 - Em consequência desta tomada de consciência, dá-se actualmente mais atenção à Economia Comportamental, i.e., a análise do comportamento dos consumidores com base em factores psicológicos ou emocionais, admitindo assim a possibilidade de erros e limitações cognitivas e, por essa via, entender melhor a realidade actual
 - De acordo com a EC, o comportamento do consumidor pode afastar-se do “normal”, evidenciando p.e., preferências não convencionais, percepção distorcida da realidade ou um processo de decisão ineficiente, resultando por sua vez em optimismo exagerado e percepção errada do risco, que por sua vez conduzem à insuficiência da poupança e ao endividamento excessivo
 - Estas conclusões justificam e possibilitam uma regulação mais intrusiva, promovendo produtos com incentivos adequados ou regras visando orientar os consumidores para comportamentos mais adequados. Exemplos desta viragem:
 - EUA: autêntica revolução na regulação e supervisão, visando aproximar o sector financeiro da economia real e proteger os consumidores. Exemplos:

- Aprovação da lei de reforma de Wall Street e de Protecção dos Consumidores
- Criação da Agência Federal de Protecção dos Consumidores de Serviços Financeiros
- Medidas concretas: regulação dos *Hedge Funds*
- União Europeia: em curso a harmonização de práticas nos mercados bancários de retalho, promovendo a integração dos mercados na UE e a protecção dos consumidores. Iniciativas específicas:
 - Criação de entidades de supervisão à escala comunitária (EBA, ESMA, EIOPA)
 - Directiva sobre o crédito hipotecário
 - Regulação dos produtos financeiros complexos
 - Revisão da metodologia de cálculo da TAEG
 - Introdução de serviços bancários mínimos
- Portugal: intensa acção legislativa em curso visando reforçar a protecção dos direitos dos consumidores, incluindo, por exemplo:
 - Comercialização de produtos financeiros complexos
 - Taxas de juros máximas a praticar no crédito ao consumo
 - boas práticas a observar pelos bancos no âmbito das vendas associadas facultativas (*bundling*)

3. O papel do Banco de Cabo Verde

- A par da prevenção do risco sistémico e da promoção de mercados eficientes e transparentes, a protecção dos direitos dos consumidores é um dos três princípios básicos da regulação financeira
- Conforme nos ensinou, de forma amarga, a crise financeira internacional, esses três princípios estão estreitamente relacionados entre si, pelo que só uma acção concertada nessas três vertentes tem hipóteses de sucesso
- Daí que o BCV, enquanto responsável pela estabilidade do sistema financeiro tem obrigação de se envolver activamente, também, na promoção dos direitos dos consumidores de serviços financeiros
- Em linha com esta preocupação, o BCV tem participado activamente seja de forma directa seja de forma indirecta, na promoção e defesa dos direitos do consumidor de serviços financeiros
- Intervenção indirecta: participação no desenvolvimento, aprovação e implementação de normativos diversos relacionados com a problemática, incluindo, nomeadamente:
 - Decreto Regulamentar que dispõe sobre os juros (1993)
 - Regime jurídico da protecção e defesa dos consumidores (1998);
 - Norma sobre o Crédito ao Consumo, actualmente na forja, sob iniciativa e liderança da ADECO: O BCV está disponível para continuar a participar neste processo, designadamente

integrando um Grupo de Trabalho para elaboração da referida proposta de Lei

➤ Intervenção directa:

- Aviso que regula o regime das comissões a cobrar pelas instituições de crédito (1994)
- Aviso que regula a informação a prestar pelas instituições aos clientes (1999)
- Criação de um Gabinete de Apoio ao Consumidor de serviços financeiros – GAP
- Actuação contra cobrança de despesas injustificadas pelos bancos (2011)
- Aviso sobre preçários das instituições de crédito (na forja)
 - Moderniza aspectos importantes das relações entre as instituições de crédito e os seus clientes, designadamente as comissões e a prestação de informações, aspectos actualmente regulamentados por normativos aprovados em 1994 e 1999, respectivamente
 - Determina os serviços bancários gratuitos a prestar pelas instituições de crédito, designadamente:
 - Abertura de contas de depósito
 - Fornecimento de um extracto de conta por mês
 - Actualização de dados do cliente
 - Transferências intra-bancárias
 - Encerramento de conta
 - Consulta *online* da conta pelo cliente


- Operações de pagamento através dos POS
 - Aviso sobre as informações relativas às taxas de juros e custos das operações de crédito (na forja)
 - Visa garantir a transparência do mercado através da disponibilização de um conjunto de informações comparáveis e padronizadas que deve ser assegurado pelas instituições de crédito, permitindo juízos comparativos por parte dos clientes
 - Define a informação mínima a incluir nos contratos de crédito, designadamente:
 - Montante e finalidade do financiamento
 - Condições e modalidade de reembolso
 - Número e periodicidade das prestações
 - Garantias da operação
 - TAN, TAE e TAEG
 - Critério para determinação da taxa de juros em caso de mora
 - Regras a observar na publicidade de oferta de crédito, designadamente a indicação da TAE e da TAEG
 - Informação a prestar pela IC durante a vigência do contrato, designadamente montante do capital em dívida e modificação das condições contratuais
- O Banco tem vindo ainda a participar, de forma activa, no debate da problemática da protecção dos consumidores em fora

internacionais, designadamente a nível de bancos centrais de países da CPLP

4. Actuação do BCV, na prática

- Actuação do GAP: a principal atribuição do GAP é atender reclamações dos clientes e agir com vista à sua resolução. Só em 2012 foram atendidas 241 reclamações, resultando na devolução de cerca de 2.700 contos aos consumidores por parte dos bancos em resultado das reclamações tratadas pelo Gabinete
- Adicionalmente, o GAP tem vindo activamente a contribuir para a sensibilização e formação dos consumidores, sendo de realçar a divulgação de um Guia do Consumidor e de uma Brochura sobre o Crédito à Habitação, o tratamento de perguntas frequentes através do site do BCV, entre outros
- Porém, o BCV não se limita a atender reclamações sobre práticas inaceitáveis por parte dos bancos e às acções de sensibilização aqui referidas. O essencial da acção do Banco em matéria de promoção e defesa dos direitos dos consumidores assume um carácter estratégico e preventivo e inclui:
 - Acompanhamento da evolução económica e financeira nacional, em particular no que respeita à situação das finanças públicas, e acção em conformidade, designadamente emitindo recomendações sobre o endividamento público. Isto porque num país pequeno e com forte peso do Estado na economia a sustentabilidade fiscal é um dos principais factores condicionantes da estabilidade do sistema financeiro e, por essa via, um elemento determinante no que respeita aos direitos dos consumidores

- Exemplo: há cerca de 10 anos, em resultado da derrapagem nas finanças públicas, o Estado endividava-se junto dos bancos a uma taxa de juros de 12%, dificultando assim o acesso ao financiamento por parte dos clientes privados. O crédito ao sector privado era muito difícil e muito mais caro, por exemplo, as taxas de juro no crédito à habitação aproximavam-se dos 14%. Hoje, em resultado de uma melhor gestão das finanças públicas, o Estado endivida-se menos, e a uma taxa de juros que ronda os 4%. Em resultado desta retracção do Estado no mercado de crédito, torna-se mais fácil e menos caro o acesso ao financiamento por parte dos clientes privados. Voltando ao exemplo do crédito à habitação, hoje consegue-se crédito a taxas abaixo dos 10%. Mais financiamento e a um menor custo representa um avanço importante em matéria de direitos dos clientes.
- Melhoria da política monetária, promovendo comportamentos adequados por parte das instituições financeiras, com reflexos evidentes na qualidade e nos preços dos serviços por estas oferecidas
 - Por essa via, o BCV dispensa esforços e recursos consideráveis para que os bancos tenham liquidez em quantidade e a custos atractivos para os clientes privados
 - De igual modo, através do regime das Disponibilidades Mínimas de Caixa – depósitos não remunerados que os bancos comerciais são obrigados a manter junto do BCV e que actualmente



representam 18% dos depósitos de clientes junto dos bancos – o BCV acaba também por garantir que uma parte desses depósitos esteja sempre guardada em segurança, junto do banco central

- o Superintendência efectiva do sistema de pagamentos, seja através da acção regulatória e inspectiva, seja pela via de investimentos em infra-estruturas de pagamento modernas, através da SISP, de modo a garantir serviços de pagamentos adequados às necessidades de uma economia e de uma sociedade modernas
 - Graças a essa acção e investimentos públicos, todos podemos hoje ter acesso a um conjunto de serviços de pagamento que facilitam o nosso quotidiano e permite-nos libertar tempo e esforço para actividades que desejamos; sem dúvida mais uma importante conquista para o consumidor de serviços financeiros
 - o Melhoria da regulação e reforço da supervisão da actividade financeira, na linha dos princípios de mercados eficientes e transparentes, prevenção do risco sistémico e protecção dos consumidores
- No que respeita à melhoria da regulação e ao reforço da supervisão, e sempre na base dos padrões e práticas internacionais relevantes, o BCV tem estado bastante activo, sendo de realçar as acções no sentido de:
- o Modernização recente da legislação do sector segurador
 - o Revisão do Código do Mercado de Valores Mobiliários

- Revisão da lei Bancária: actualmente na forja, sendo que dois ante-projectos de Lei foram recentemente concluídos pelo BCV e apresentados ao Governo para aprovação;
 - Capacitação permanente do pessoal da supervisão;
 - Melhoria dos sistemas e criação de outras condições de trabalho na área de supervisão
- Entre as inovações que integram os ante-projectos de revisão da Lei Bancária anteriormente referidos, saliente-se a introdução da Supervisão Comportamental
- Sem descurar a importância da Supervisão Prudencial, orientada para a solidez e solvabilidade das instituições de crédito, o BCV tem vindo, paralelamente e em linha com as exigências da actualidade, a promover a introdução da Supervisão Comportamental, a qual incide sobre a conduta das instituições e as relações dessas instituições com os seus clientes, visando evitar os direitos dos consumidores fiquem lesados
- No âmbito desta nova abordagem, com a aprovação da nova legislação o BCV passará, de forma explícita, a exercer competências específicas em matéria de Supervisão Comportamental, incluindo designadamente:
- Emitir instruções e determinações específicas relativamente à publicidade e cláusulas contratuais gerais que não respeitem a lei, instruir os respectivos processos de contra-ordenação, aplicar as respectivas sanções, ordenar a suspensão de acções publicitárias ilegais, e outras competências conexas
 - Emitir instruções sobre os códigos de conduta a adoptar pelas instituições de crédito nas suas relações com os

clientes, e definir, por aviso, normas orientadoras para esse efeito

- o Analisar os códigos de conduta submetidos pelas instituições ao BCV
 - o Exigir a introdução de alterações aos códigos de conduta submetidos que considere necessárias para assegurar o adequado cumprimento dos objectivos subjacentes aos mesmos
- Outra questão na ordem do dia e que está actualmente a ser analisada a fundo pelo BCV é a possibilidade de introdução de um sistema explícito de garantia dos depósitos

5. Considerações finais

- Questões gerais dos presentes
- Comentários sobre as medidas em curso ou na forja
- Disponibilidade do BCV para continuar a partilhar com os diversos *stakeholders* as iniciativas a cargo da instituição;
- BCV conta com os *stakeholders* para ajudar a enformar e executar a sua acção nesta área;
- Disponibilidade do BCV para, no âmbito da sua missão, continuar a participar no debate com vista a melhorar cada vez mais a situação dos direitos dos consumidores em Cabo Verde.