Aviso n.º 1/2013

O regime de comissões a cobrar pelas instituições de crédito foi definido pelo Banco de Cabo Verde, através do Aviso n.º 5/94 de 7 de Março.

Com o desenvolvimento do sector bancário em Cabo Verde, com a crescente complexidade dos produtos e serviços financeiros e com o consequente crescimento da concorrência, vem persistindo a necessidade de estabelecer regras mais específicas, claras e transparentes, nomeadamente quanto ao preçário que as instituições de crédito e parabancárias deverão adoptar, o que inclui os princípios orientadores para a cobrança de comissões e despesas, assim como informação relativa a esses encargos e às taxas de juro e convenções aplicadas.

Por conseguinte, impõe-se conferir maior transparência às regras que norteiam os preçários das instituições de crédito e parabancárias, com o intuito adicional de fornecer ao consumidor financeiro, em qualquer fase de contratação, todas as informações susceptíveis de condicionar a sua opção pela realização de determinadas operações financeiras, nomeadamente na compreensão e clarificação de todas as comissões, despesas e taxas de juro a elas associados.

É nesse contexto e com vista a alcançar os objectivos acima mencionados, que o Banco de Cabo Verde actualiza o conteúdo do Aviso nº 5/94, de 7 de Março, em vigor há dezoito anos, adequando-o ao contexto e dinâmica actuais do mercado monetário e financeiro.

Na verdade, o regime relativo ao dever de informação que as instituições devem prestar aos clientes carece de alguma modernização, tendo em conta a hodierna realidade financeira, o que leva, também, à revogação do Aviso n.º 2/99 de 3 de Maio, relativo à informação a prestar pelas instituições à clientela. Procede-se, pois, com o novo aviso, à uniformização e à inserção dos regimes anteriormente mencionados num único diploma.

Neste novo aviso, dá-se ênfase à divulgação do preçário completo e actualizado, composto pelos folhetos de comissões e despesas e de taxas de juro, através do sítio da internet, para as instituições de crédito e parabancárias que o possuem, facilitando, deste modo, a sua consulta e comparação dos encargos cobrados pelas diferentes instituições.

A nova estrutura do preçário permitirá, pois, uma primeira comparação transversal, porque normalizada, capaz de identificar os produtos disponibilizados e encargos e taxas máximas aplicadas.

De igual modo, é inovadora a exigência que passa a ser feita às instituições, nos casos em que comercializem os seus produtos e serviços financeiros à distância, no sentido de assegurarem a informação prévia aos clientes sobre o custo total dos produtos e serviços financeiros comercializados por essa via, nomeadamente através do envio da ficha do produto.

Consagra-se, igualmente, a proibição de cobrança de comissões que não estejam previstas no preçário, que tenham valor superior ao ali indicado ou cuja criação ou alteração não tenha sido objecto de prévia comunicação ao Banco de Cabo Verde.

De realçar ainda que, a par da previsão normativa relativa à obrigatoriedade de, na fase pré-contratual, serem prestados ao cliente as informações necessárias para que possa avaliar previamente as condições que lhe são apresentadas pelas instituições antes da celebração de um contrato ou da aquisição de um produto ou serviço bancário, impõe-se às instituições o dever de assistência na fase negocial, para que

o consumidor seja colocado numa posição que lhe permita avaliar se o contrato proposto e suas eventuais alterações se adaptam às suas necessidades e à sua situação financeira.

Na vigência do contrato, assegura-se ao cliente o acesso à informação permanentemente actualizada, que possibilite o conhecimento da evolução dos serviços ou produtos comercializados.

Por fim, de realçar que, com o intuito de elevar o nível nacional de bancarização e o acesso de forma gratuita a determinados serviços, optou-se pela integração no presente Aviso de um novo conceito, o de serviços bancários gratuitos, ou seja, aqueles pelos quais as instituições não podem cobrar nenhuma comissão ou quaisquer encargos.

Assim, no uso da competência que lhe conferem os artigos 22º e 23º e alínea c) do artigo 42º da sua Lei Orgânica, aprovada pela Lei n.º 10/VI/2002, de 15 de Julho, conjugado com os artigos 47º a 49º, da Lei n.º 3/V/96, de 1 de Julho, o Banco de Cabo Verde estabelece o seguinte:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º
(Objecto)

O presente Aviso estabelece as regras que as instituições de crédito e parabancárias, adiante designadas "instituições", devem observar na divulgação do preçário, define os deveres de informação e de assistência aos clientes que impendem sobre as instituições e determina quais os serviços bancários gratuitos.

Artigo 2º
(Âmbito de aplicação)

O presente Aviso é aplicável às instituições de crédito e parabancárias com sede ou sucursal em território nacional.

Artigo 3º
(Princípios)

Na cobrança das comissões, despesas e taxas de juro, em qualquer fase contratual, as instituições deverão observar, designadamente, os seguintes princípios:

a) Transparência da informação;
b) Boa fé;
c) Proporcionalidade; e
d) Adequação.

Artigo 4º
(Definições)

Para efeitos do presente Aviso, entende-se por:

a) “Caixas automáticas” (ATM): Equipamento automático de uma rede do sistema bancário, que permite aos portadores de cartões bancários realizar diversas operações bancárias sem necessidade de recorrer às agências bancárias.
b) «Comissão»: Prestações pecuniárias exigíveis aos clientes pelas instituições, como retribuição por serviços por elas prestados, ou subcontratados a terceiros, no âmbito da sua actividade;
c) «Custo total do crédito para o cliente»: Todos os custos, incluindo juros, comissões, despesas de qualquer natureza ligados ao contrato de crédito, que o cliente deve pagar e que são conhecidos do credor, com excepção dos custos notariais. Os custos decorrentes de serviços acessórios relativos ao contrato de crédito, em especial os prémios de seguro, são igualmente incluídos se, além disso, esses serviços forem necessários para a obtenção de todo e qualquer crédito ou para a obtenção do crédito nos termos e nas condições de mercado;
d) «Descoberto negociado»: Contrato expresso, pelo qual um credor permite a um cliente dispor de fundos que excedem o saldo da sua conta corrente;
e) «Descoberto não negociado»: Aceitação tácita dada pela instituição, permitindo a um cliente dispor de fundos que excedem o saldo da sua conta corrente ou do descoberto negociado;
f) «Despesas»: Demais encargos suportados pelas instituições, que lhes são exigíveis por terceiros e repercutíveis nos clientes, nomeadamente os pagamentos a Conservatórias, Cartórios Notariais, ou que tenham natureza fiscal, desde que devidamente comprovados;
g) “Encerramento”: Termo do contrato de depósito à ordem e de contas associadas a serviços de pagamentos;
h) “Fornecimento do cartão de débito ou de crédito”: Produção e disponibilização do cartão de crédito ou de débito, de acordo com o critério de imputação de custos previamente acordado;
i) “Fornecimento de extracto de conta”: Produção e disponibilização da listagem completa dos movimentos de uma conta de depósitos, por certo período, em suporte duradouro ou em formato papel;
j) “Gestão de conta inactiva”: Gestão de conta com saldo igual ou inferior a 5000$00, em que se detecte falta de movimento a débito ou a crédito, por um período máximo de um ano, desde que não se encontre a ela associada qualquer outra conta a prazo.
k) «Meio de comunicação à distância»: Qualquer meio de comunicação que possa ser utilizado sem a presença física e simultânea da instituição e do cliente ou do seu representante;
l) «Montante total do crédito»: Limite máximo ou total dos montantes disponibilizados pelo contrato de crédito;
m) «Montante total imputado ao cliente»: Soma do montante total do crédito e do custo total do crédito para o consumidor;
n) «Preçário»: Conjunto de informações, permanentemente actualizadas, relativas às condições gerais, com efeitos patrimoniais, dos produtos e serviços financeiros, disponibilizado ao público pelas instituições;
o) «Público»: Utilizadores dos produtos e serviços financeiros oferecidos pelas instituições;
p) «Serviços bancários gratuitos»: Serviços prestados pelas instituições aos clientes particulares e empresas, sem cobrança de quaisquer comissões, despesas ou outros encargos;
q) «Suporte duradouro»: Qualquer instrumento que permita ao consumidor armazenar informações que lhe sejam pessoalmente dirigidas, de modo que, no futuro, possa ter acesso fácil às mesmas durante um período de tempo adequado aos fins a que as informações se destinam e que permita a reprodução inalterada das informações armazenadas;
r) «TAEG» - taxa anual de encargos efectiva global»: Taxa expressa em percentagem anual do montante total do crédito, que traduz o custo total do crédito para o cliente da operação de crédito, incluindo os juros e todos os encargos de qualquer natureza ligados ao contrato de crédito ou que, tendo natureza acessória, forem necessários para a obtenção do crédito ou para a obtenção do crédito nos termos e nas condições estabelecidas, nomeadamente os prémios de seguro exigidos, nos termos previstos no respectivo Aviso;

a) «TAN»: Taxa de juro anual nominal, expressa numa percentagem fixa ou variável, aplicada numa base anual ao montante do crédito utilizado, que traduz a remuneração da operação de crédito e não inclui quaisquer encargos;

s) "Terminal de pagamento automático (TPA) ": Meio de pagamento que possibilita o pagamento de transacções comerciais com cartões bancários, com toda a comodidade e segurança;

t) "Transferência interbancária": Transferência de valores entre contas, envolvendo duas instituições de crédito;

u) "Transferência intrabancária": Transferências *on shore*, efectuadas entre contas na própria instituição, ainda que pertencentes a titulares diferentes.

CAPÍTULO II

PREÇÁRIO E DEVERES

Artigo 5º

(Preçário)

1. As instituições devem dispor de um preçário completo das condições gerais com efeitos patrimoniais dos produtos a retalho e serviços financeiros comercializados junto do público.

2. A informação constante do preçário deve ser verdadeira, objectiva, actualizada e expressa em linguagem clara.
3. O preçário é constituído, de acordo com o leque de operações que integre o objecto de actividade da respectiva instituição, por:

   a) Folheto de Comissões e Despesas (Encargos);
   b) Folheto de Taxas de juro;
   c) Outros que o Banco de Cabo Verde vier a determinar.

4. A informação referida no número 1 do presente artigo deve permitir conhecer, nomeadamente:
   a) O valor máximo de todas as comissões exigíveis aos clientes;
   b) O valor indicativo das principais despesas;
   c) A taxa anual de encargos efectiva global (TAEG), que resulte da realização das operações de crédito, sem prejuízo da publicitação da TAN;
   d) A informação associada às taxas de juro aplicáveis às operações de depósito e de crédito, os indexantes e as convenções mais relevantes com efeitos patrimoniais, nomeadamente, o número de dias subjacente ao cálculo dos juros e o arredondamento da taxa de juro;
   e) A data-valor e datas de disponibilização relativas à movimentação de contas de depósito.

Artigo 6º

(Estrutura do preçário)

As instituições devem adoptar a estrutura do preçário, a especificação do seu conteúdo, bem como o modo de preenchimento dos mesmos e os procedimentos que devem seguir para efeitos de divulgação da informação e reporte, que vierem a ser desenvolvidos por instruções técnicas emanadas do Banco de Cabo Verde.

Artigo 7º

(Divulgação do preçário)

1. As instituições devem, obrigatoriamente, providenciar para que se encontre disponível o preçário aprovado pelo Banco de Cabo Verde em todos os seus balcões ou locais disponibilizados para o atendimento ao público, os quais deverão ser de acesso directo e bem identificado, designadamente no balcão de atendimento, redigido em linguagem clara e de fácil entendimento; deverão igualmente providenciar para que a informação, permanentemente actualizada, sobre os produtos e serviços bancários oferecidos e suas características seja divulgada em dispositivo de consulta fácil e directa, nomeadamente com recurso a meios electrónicos.
2. Todas as instituições que possuam sítio na Internet devem disponibilizar o preçário completo e actualizado nas suas páginas, em local bem visível, de acesso directo e de forma facilmente identificável, sem necessidade de registo prévio pelos interessados.

Artigo 8.º

(Outros deveres de informação)

1. A divulgação do preçário não deverá prejudicar a prestação da informação e condições aplicáveis no âmbito da comercialização e negociação de um produto ou serviço financeiro, que devem ser recebidas pelo cliente, em papel ou noutro suporte duradouro, com uma antecedência mínima de 30 dias em relação à vinculação do cliente ao contrato, incluindo os casos em que as instituições de crédito se relacionem com os seus clientes através de meios de comunicação à distância.

2. Sem prejuízo do disposto na lei ou regulamentos em vigor, os contratos de crédito e de depósito devem especificar as condições aplicáveis à operação, nomeadamente quanto aos encargos, taxas de juro, taxas de câmbio e convenções a vigorar, incluindo a sua forma de aplicação, quantificação e indexante.

3. Sempre que seja permitido à instituição, nos termos da lei e regulamentação em vigor, modificar por sua iniciativa as condições contratuais, e desde que tal tenha sido estabelecido nos termos do contrato celebrado com o cliente, não poderá essa alteração concretizar-se por mera remissão para o preçário, devendo as instituições, nesse caso, comunicar aos respectivos clientes o teor dessas alterações, com uma antecedência mínima de trinta (30) dias relativamente à data pretendida para a sua aplicação, sem prejuízo de outros prazos legal ou regulamentarmente fixados.

4. As instituições de crédito devem assegurar que a informação prestada nos termos do número anterior permite aos clientes identificar as condições que foram objecto de alteração, sob pena de denúncia do contrato.

5. As instituições estão obrigadas a prestar aos seus clientes informações claras, precisas, correctas, legíveis e actuais sobre os produtos e serviços bancários oferecidos, suas características essenciais, comissões e demais despesas que incidam sobre as operações, de modo a que, em cada momento, o cliente tenha exacta noção das mesmas e sobre elas formule uma decisão.

6. Todas as informações referidas no número anterior devem:

a) Ser transmitidas em língua portuguesa, excepto quando seja expressamente acordada entre as partes a utilização de outro idioma;
b) Permitir a leitura fácil por um leitor de acuidade visual média, através da sua reprodução em letra com tamanho mínimo de 11 pontos, utilizando como referência o tipo de letra Arial, nos casos em que sejam prestadas através de suporte de papel ou de outro suporte duradouro; e
c) Ser isentas de cobrança de quaisquer encargos, sem prejuízo de as partes poderem acordar na cobrança de encargos pela prestação de informações adicionais ou mais frequentes, ou pela transmissão de informação por vias de comunicação diferentes das especificadas no contrato, desde que a prestação ou a transmissão ocorram a pedido do cliente.

7. Nos casos previstos na segunda parte da alínea c) do artigo anterior, os encargos devem ser adequados e corresponder aos custos efectivamente suportados pela instituição.

Artigo 9.º
(Dever de assistência)

1. As instituições devem esclarecer o cliente de modo adequado, por forma a colocá-lo em posição que lhe permita avaliar se o contrato proposto se adapta às suas necessidades e à sua situação financeira, cabendo-lhes, designadamente, fornecer todas as informações previstas no artigo anterior, explicitar as características essenciais dos produtos propostos, bem como descrever os efeitos específicos deles decorrentes para o consumidor, incluindo as consequências da respectiva falta de pagamento.

2. Compete às instituições fazer prova do cumprimento das obrigações previstas neste artigo.

Artigo 10.º
(Folheto de Comissões e Despesas)

1. O Folheto de Comissões e Despesas deve conter a informação actualizada de todas as comissões exigíveis aos clientes relativamente aos produtos e serviços financeiros comercializados pelas instituições, de acordo com a estrutura a fixar por Instrução do Banco de Cabo Verde.

2. Devem ainda ser incluídas neste Folheto as principais despesas, na acepção prevista na alínea f) do artigo 4.º, ainda que as mesmas tenham carácter indicativo.

3. As instituições devem adoptar a nomenclatura mínima comum para as comissões e despesas relativas à prestação dos seus serviços ou fornecimento dos seus produtos, de acordo com o que a instrução técnica do Banco de Cabo Verde vier a determinar.

4. Exceptuando modificações decorrentes de alterações legislativas, as instituições:

   a) Não podem cobrar comissões por serviços não solicitados;
   b) Devem definir as comissões a cobrar aos clientes de forma transparente e rigorosa, identificando o serviço associado, o momento da sua aplicação, a periodicidade e as condições de isenção, sempre que aplicável;

c) Apenas podem cobrar comissões a que corresponda ou tenha como contrapartida um serviço efectivamente prestado pela instituição;
d) Devem comprovar o custo que tiveram com a prestação do serviço que originou a cobrança da comissão e assegurar a existência de uma adequação entre o valor da comissão e o custo efectivo do serviço prestado;
e) Devem respeitar o princípio da proporcionalidade da aplicação da comissão ao período do serviço prestado, devendo os encargos (comissões e despesas) pagos antecipadamente ser restituídos na parte proporcional ao período ainda não decorrido em caso de resolução antecipada do contrato;
f) Não podem cobrar comissões que não estejam expressamente previstas no Folheto de Comissões e Despesas que disponibilizam ao público nos termos do presente Aviso e que foi previamente aprovado pelo Banco de Cabo Verde;
g) Não podem incluir a comissão nos custos relativos à prestação de outros serviços;
h) Não podem cobrar quaisquer valores a título de comissões superiores aos previstos no respectivo Folheto de Comissões e Despesas.

Artigo 11.º
(Folheto de Taxas de Juro)

1. A informação constante do Folheto de Taxas de Juro deve ser actualizada de acordo com as condições de mercado e permitir ao público, nomeadamente, conhecer as taxas aplicadas pelas instituições nas operações que habitualmente pratiquem, nos termos a definir através de Instrução do Banco de Cabo Verde.

2. O Folheto de Taxas de Juro deve conter, nomeadamente, a seguinte informação relativa às operações de crédito e de depósitos:
    a) A taxa de juro nominal das operações;
    b) Os indexantes utilizados nas operações de crédito e de depósito com taxa variável, identificados pelas respectivas designações;
    c) A forma de cálculo e arredondamento do indexante;
    d) A convenção de cálculo de juros;
    e) O intervalo de *spread* aplicável à operação de crédito e a TAEG calculada para um exemplo representativo.

Artigo 12º
(Envio e aprovação do preçário)

1. As instituições devem remeter ao Banco de Cabo Verde para aprovação, nos termos a fixar por Instrução, até o dia 15 de Novembro do ano anterior ao que disser respeito, uma cópia do preçário a publicar no dia 1 de Janeiro seguinte.

2. O Banco de Cabo Verde pode solicitar esclarecimentos que considere convenientes sobre o preçário enviado.

3. O Banco de Cabo Verde deve pronunciar-se sobre o preçário enviado, por carta, correio electrónico, ou por outra via que vier a determinar, no prazo máximo de 45 dias contados da data da sua apresentação.

4. O prazo referido no número anterior é suspenso até que sejam prestados todos os esclarecimentos solicitados pelo Banco de Cabo Verde.

5. As instituições são responsáveis, perante o Banco de Cabo Verde e perante terceiros, pela exactidão, veracidade e actualidade da informação prestada no Preçário e suas alterações.

6. Sem prejuízo do disposto no n.º 3 deste artigo, a avaliação da adequação da informação identificada no preçário, pelo BCV, corresponderá a um processo contínuo no âmbito das suas funções de fiscalização e supervisão, nomeadamente quanto à tipificação e adequação das comissões, pelo que a validação não se esgota na avaliação do preçário no momento inicial ou nas alterações subsequentes.

Artigo 13º
(Alterações ao preçário)

1. Quaisquer alterações ao preçário devem ser submetidas ao Banco de Cabo Verde com uma antecedência mínima de 30 dias em relação à data prevista para a sua efectiva aplicação.

2. As alterações ao preçário devem ser acompanhadas da respectiva descrição dos produtos e serviços bancários oferecidos ao público.

Artigo 14º
(Cumprimento do dever de informação)

1. Cabe às instituições provar que cumpriram os requisitos de informação estabelecidos no presente Aviso.

2. As instituições podem cumprir os deveres de informação previstos nos artigos 7.º e 8º, mediante a prestação de informação em papel ou em qualquer outro suporte duradouro, excepto se o cliente solicitar, de forma expressa, a prestação de informação em papel.

3. A informação referida nos números 3 e 5 do artigo 8º deve ser prestada aos clientes através do suporte e do meio de comunicação contratualmente acordado, ou, na ausência de disposição contratual, através do suporte e do meio habitualmente utilizado, salvo se o cliente autorizar, de forma expressa, a alteração do suporte e do meio de comunicação a ser utilizado para o efeito.

CAPÍTULO III

SERVIÇOS BANCÁRIOS GRATUITOS

Artigo 15º
(Serviços bancários gratuitos)

1. Para efeitos do presente Aviso são considerados serviços bancários gratuitos, designadamente os seguintes:
   a) Abertura de conta de depósitos à ordem e não à ordem;

b) Fornecimento de um extracto da conta de depósitos à ordem por mês com os movimentos mensais, sempre que exista pelo menos um movimento mensal, em suporte papel ou noutro suporte duradouro, mediante opção do cliente;
c) Disponibilização de informações mínimas associadas às contas de depósito e de crédito constituídas, designadamente, informação pré-contratual e contratual;
d) Gestão de conta inactiva;
e) Actualização de dados do cliente;
f) Levantamento de numerário ao balcão em moeda nacional, mediante apresentação de documento de identificação válido;
g) Dedução de qualquer quantia na conta do beneficiário em virtude de devolução do cheque por insuficiência de fundos, ou por motivo que não lhe seja imputável, designadamente da responsabilidade do sacado;
h) Transferências intrabancárias;
i) Depósitos de cheques sacados sobre contas do mesmo Banco;
j) Encerramento da conta;
k) Fornecimento de cartão de débito, excepto nos casos decorrentes de perda, roubo, furto, danificação e outros motivos não imputáveis à instituição emitente;
l) Realização de consultas às contas do cliente, mediante utilização da internet;
m) Realização de operações de pagamento através dos TPA;
n) Realização de operações de depósito ou de pagamento de serviços em caixas automáticas;
o) Inclusão na Central de Incidentes de Cheques por motivo não imputável ao cliente;
p) Emissão de declaração de dívida.

2. É vedada às instituições a cobrança de comissões ou outros encargos pela prestação dos serviços bancários gratuitos referidos no número anterior.

3. Os serviços referidos no número anterior devem ser igualmente contemplados no preçário, identificando-se como gratuitos.

4. As instituições são obrigadas a informar os clientes das proibições constantes do número 2 deste artigo, aquando da realização das operações bancárias mencionadas no número 1.

CAPÍTULO IV

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Artigo 16º
(Instruções)

O Banco de Cabo Verde pode emitir instruções julgadas adequadas ao cumprimento do disposto no presente Aviso.

Artigo 17º
(Incumprimento)

O incumprimento das disposições constantes do presente Aviso é punido nos termos dos artigos 82º a 84º da Lei n.º 3/V/96, de 1 de Julho.

Artigo 18º

(Revogação)

1. É revogado o Aviso n.º 5/94, de 7 de Março.

2. É, igualmente, revogado o Aviso n.º 2/99, de 3 de Maio.

3. Todas as remissões feitas para os Avisos referidos nos números anteriores consideram-se feitas para o presente Aviso.

Artigo 19º

(Disposições transitórias)

Durante o período que decorrer entre a publicação do presente Aviso e a sua entrada em vigor, os preçários a ser apresentados ao Banco de Cabo Verde para aprovação deverão obedecer às normas actualmente em vigor.

Artigo 20º

(Entrada em vigor)

O presente Aviso entra em vigor 90 dias após a sua publicação.

Gabinete do Governador e dos Conselhos do Banco de Cabo Verde, na Praia, ao 6 de Dezembro de 2012. – O Governador, Carlos Augusto de Burgo