Legislação/Regulamentos BCV

Lei n.º 61/VIII/2014, de 23 de Abril, BO n.º 28, I Série - Lei de Bases do Sistema Financeiro - Define as bases, os princípios orientadores e o quadro normativo de referência para o sistema financeiro.

Lei n.º 62/VIII/2014, de 23 de Abril, BO n.º 28, I Série - Lei das Actividades e das Instituições Financeiras - Regula o acesso e exercício das atividades financeiras, a supervisão das atividades e instituições financeiras, o funcionamento dos mercados no sistema financeiro e os serviços e instrumentos financeiros nos mesmos transacionados.

Aviso nº 3/2014 - Supervisão Comportamental - Estabelece as regras e procedimentos a serem observados pelas instituições financeiras na relação com os seus clientes.

Aviso nº 1/13 de 12 de Abril - Estabelece as regras que as instituições financeiras 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.

Aviso nº 3/13 de 4 de Julho - Estabelece o regime aplicável à informação que, em matéria de taxas de juros e outros custos das operações de crédito, deverá ser prestada pelas instituições financeiras.

Lei nº 88/V/98 de 31 de Dezembro - Estabelece o regime Jurídico de protecção e defesa dos consumidores.

Decreto-Lei nº 19/08 de 9 de Junho - Institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações em todos os estabelecimentos de fornecimento de bens ou prestação de serviços.

Decreto-legislativo nº 12/95 de 26 de Dezembro (alterado pelo Decreto-legislativo nº 13/2010 de 8 de Novembro) - Define as restrições ao uso de cheques.

Aviso nº 1/96 de 5 de Fevereiro - Regula as taxas de juro das operações passivas.

Aviso nº 3/95 de 3 de Abril - Regula as taxas de juro das operações activas.

Decreto-Regulamentar nº 6/93 de 3 de Maio - Estabelece os princípios a que se encontra sujeita a realização pelas instituições bancárias e parabancárias de operações activas que resultem da aplicação de capitais alheios.

In www.bcv.cv / Consumidores

O **Aviso nº 3/2014** sobre a **Supervisão Comportamental** estabelece as regras e procedimentos a serem observados pelas instituições financeiras na relação com os seus clientes.

Contempla ainda as regras sobre os Códigos de Conduta que regulam os vários aspectos das relações das instituições financeiras com os seus clientes, assim como os termos das políticas de prevenção e gestão de conflito de interesses e as regras que norteiam a concessão de crédito a membros dos órgãos de administração e fiscalização das instituições financeiras.

Este Aviso surgiu da necessidade de regular e fiscalizar a conduta das instituições financeiras na comercialização dos produtos e serviços bancários de retalho e dos seus deveres de informação para com os clientes. É complementar à Lei das Actividades e das Instituições Financeiras (**Lei nº 62/VIII/2014 de 23 de Abril**).

Banco de Cabo Verde

Gabinete de Apoio ao Consumidor
Avenida Amílcar Cabral, nº 27
CP 101 - Praia - Cabo Verde

GABINETE DE APOIO AO CONSUMIDOR



Banco de Cabo Verde

GABINETE DE APOIO AO CONSUMIDOR

MISSÃO

O Gabinete de Apoio ao Consumidor (GAP) defende os direitos dos clientes do sector financeiro em Cabo Verde, estabelecendo e acompanhando o cumprimento das regras que as instituições financeiras devem respeitar nas suas relações com os clientes.

ATRIBUIÇÕES

- Tratar as reclamações, os pedidos de informação e as consultas relacionados com produtos e serviços financeiros;
- Inspeccionar as instituições financeiras no âmbito das suas relações com os seus clientes;
- Propor iniciativas de regulação em matérias da competência da supervisão comportamental;
- Adoptar medidas adequadas nos casos em que a avaliação da actuação das instituições revele situações de incumprimento e/ou práticas que violem normas que o Banco de Cabo Verde está incumbido de zelar;
- Assegurar a gestão do Fundo de Garantia Automóvel (FGA).



ATENDIMENTO

O GAP atende os consumidores financeiros na sede do Banco de Cabo Verde diariamente, das 8H30 às 11H00, mediante marcação prévia através do *email* sramos@bcv.cv ou do telefone 2607000. Podem, ainda, ser solicitadas informações através dos contactos acima referidos.

Os bancos comerciais devem dispor de serviços de atendimento ao cliente, assim como de um provedor do cliente, que beneficie de um estatuto de autonomia e independência funcional face à instituição financeira, e que funcione como uma segunda instância na apreciação das reclamações dos clientes.

Os clientes dos bancos comerciais podem ainda apresentar as reclamações escritas directamente ao Banco de Cabo Verde através do formulário de reclamação disponível no respectivo site (www.bcv.cv), por carta, fax ou email dirigidos ao Banco de Cabo Verde, ou verbalmente junto da sede do Banco de Cabo Verde.

ESTATÍSTICAS

Durante o ano de 2014, o GAP analisou 208 reclamações, que resultaram na devolução de, aproximadamente, dois milhões trezentos e noventa e oito contos aos consumidores. Das reclamações recebidas, 14 recaíram sobre o sector segurador e 194 sobre o sector bancário especificamente sobre o atendimento dos clientes, falta de ar condicionado, problemas com o crédito habitação, bloqueio de contas injustificado, contas alvo de penhora equívoca e atraso na devolução do cartão vinti4.

