Banco de Cabo Verde

O Gabinete de Apoio ao Consumidor do Banco de Cabo Verde (GAP) Recomenda:



Praia, 15 de Março de 2013

RECOMENDAÇÕES GERAIS

I

Antes de celebrar qualquer tipo de contrato com uma instituição de crédito, o cliente bancário deverá:

- Ler e compreender o respectivo conteúdo;
- Solicitar, sempre que considere necessário, informações adicionais.



II

Não deverá assinar nenhum documento, sem antes ter conhecimento do conteúdo e alcance do mesmo, nomeadamente sobre:

- Responsabilidades;
- Custos;
- Prazos de cumprimento;
- Riscos inerentes;
- Consequências dos incumprimentos.



III

- Em caso de dúvida, informe-se sempre junto do seu balcão.

- Exija sempre que as explicações sejam dadas em linguagem clara e por pessoas qualificadas.



IV

Considerando a diversidade dos produtos e serviços fornecidos pelas várias instituições de crédito, deverá:

1. Fazer uma pesquisa no mercado, antes de decidir com que instituição irá contratar;

2. Comparar os preços e condições dos produtos e serviços a contratar.



V

- Nunca forneça seus dados pessoais, códigos secretos, e outras informações de carácter privado a terceiros.
- Sempre que for contactado, seja por telefone ou por e-mail, deverá sempre assegurar-se que a pessoa que o contacta está devidamente creditada.
- Caso suspeite ter sido vítima de fraude financeira, ou desconfie de alguma situação relacionada com a utilização dos seus dados pessoais, deve contactar de imediato o seu banco, podendo também recorrer ainda à Policia Judiciária.



VI

- Solicite periodicamente o extracto da sua conta, seja através da Rede Vinti4 ou no balcão da sua agência, de forma a que possa verificar os movimentos efectuados.
- Consulte a sua conta *on-line*, onde terá todas as informações pretendidas.
- Caso verifique algum movimento não usual, solicite esclarecimentos junto ao seu banco.



- A melhor forma de se proteger de uma possível situação de fraude é assegurar-se que está a contactar com uma instituição autorizada (registada no Banco de Cabo Verde); não responder a contactos suspeitos ou de fontes desconhecidas; solicitar toda a informação que em cada situação entenda necessária e ser cauteloso na utilização dos seus dados pessoais, da sua conta bancária e dos meios de pagamento.
- Confirme sempre os dados das operações que pretende realizar.



RECOMENDAÇÕES RELATIVAS A CARTÕES BANCÁRIOS

1. Nunca forneça o seu código (PIN) a terceiros.
2. É considerado o único responsável pela utilização do mesmo após este lhe ser entregue.
3. Nunca mantenha juntamente com os seus cartões (Vinti4 ou de crédito) o código PIN respectivo. Precaverá, assim, eventuais usos indevidos dos mesmos em caso de roubo, furto ou utilização não autorizada por terceiros.

4. Em caso de perda do seu cartão e/ou PIN, deverá informar imediatamente o seu banco e solicitar o bloqueio dos mesmos.

5. Se o seu cartão tiver sido retido pelo ATM ou, caso tenha inserido erradamente o seu código PIN pelo menos 3 vezes, deverá contactar imediatamente o seu Banco e solicitar informações acerca da recuperação do mesmo ou da emissão de um novo cartão.

RECOMENDAÇÕES RELATIVAS A CHEQUES

1. Mantenha a sua conta de depósito à ordem sempre aprovisionada, evitando assim, cheques devolvidos por falta de provisão.
2. O ordenamento jurídico cabo-verdiano não regulamenta a figura de cheques pré-datados. Assim, esses cheques poderão ser sacados na data de apresentação se houver provisão.
3. Os cheques deverão ser apresentados na data da sua emissão ou nos 8 dias posteriores.

4. Em caso de falta de provisão deverá solicitar a aposição do carimbo;

5. Em caso de furto, roubo ou extravio de cheques já preenchidos deverá o emitente contactar imediatamente o seu banco e solicitar a sua revogação ou bloqueio.

RECOMENDAÇÕES RELATIVAS A *INTERNET BANKING*

1. Nunca aceda ao Portal do seu banco através de *links*. Digite sempre o endereço completo por exemplo www.bcv.cv;
2. Se receber uma mensagem de correio electrónico, que solicite o acesso ao *site* do Banco através de um *link*, desconfie!
3. As mensagens de correio electrónico enviadas pelo Banco nunca contêm *links* nem qualquer *software* para instalação imediata;

4. O seu password é de uso estritamente pessoal e deverá ser assegurada a sua confidencialidade;
5. Não utilize *Passwords* de fácil identificação, p.ex. 12345678, 1111, "*password*", para o acesso à sua conta bancária;
6. Deverá periodicamente, alterar o seu *Password*;
7. Não utilize os Códigos de Acesso ao seu Banco em outros acessos, em particular na *internet*. Nunca revele os seus códigos de acesso secretos a ninguém;

8. Informe imediatamente o seu Banco de qualquer uso, tentativa de uso ou suspeita de uso fraudulento do seu *password*;
9. Sempre que suspeite que os Códigos de Acesso à sua conta possam estar comprometidos, não hesite em alterá-los ou pedir o seu bloqueio através do serviço telefónico;
10. Sempre que aceda à sua conta através de computadores, tenha em atenção que deverá seguir todos os passos até confirmar que a sua sessão foi terminada;
11. Não abandone o seu computador quando está a utilizar o serviço de operações bancárias;

12. Instale um antivírus e mantenha-o permanentemente atualizado. Não atualizar o antivírus é quase o mesmo que não o ter;
13. Utilize uma *firewall* para que possa filtrar o tráfego da *Internet* que entra e sai do seu computador;
14. Esteja atento às atualizações de segurança que os fornecedores credíveis de *software* disponibilizam e aplique-as de acordo com as instruções que são fornecidas;
15. Prudência é a melhor opção, não instale nos computadores programas de origem desconhecida;

16. Nunca forneça dados confidenciais ou pessoais através de mensagens de correio electrónico ou qualquer outro meio, mesmo que a solicitação seja de fonte aparentemente legítima;

17. Não abra mensagens de correio electrónico sem garantir a identidade do remetente e confirmar o assunto. Caso duvide da origem da mensagem de correio electrónico apague-a de imediato sem executar qualquer ficheiro ou anexo que conste da mesma.

RECLAMAÇÕES RELATIVAS A CONTAS A PRAZO

Antes de constituir uma conta a prazo, deverá verificar todas as condições de sua utilização, inclusive se a mesma permite que seja movimentada antes de decorrido o prazo acordado e quais os custos dessa mobilização.

RECLAMAÇÕES RELATIVAS A PREÇÁRIO

1. Só poderão ser cobrados ao Consumidor os valores previstos pelo serviços integrantes no preçário do Banco.
2. O Preçário deve apresentar de forma clara e legível a lista das comissões e despesas, bem como as taxas de juro representativas dos produtos e serviços oferecidos pela instituição, nomeadamente, empréstimos à habitação e ao consumo, depósitos e respectivas contas, utilização de cheques e de cartões e processamento de transferências e débitos directos e restantes serviços de pagamento.

RECOMENDAÇÕES RELATIVAS AO CRÉDITO HABITAÇÃO

1. Se pensa recorrer a crédito para adquirir, construir ou realizar obras em habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento ou, ainda, se deseja adquirir terreno para construção de habitação própria, saiba que há legislação e normas regulamentares em vigor que estabelecem regras acerca do modo de concessão desses empréstimos.
2. Antes de decidir em contratar com um determinado Banco, solicite diferentes simulações, incluindo as opções de taxa de juro fixa ou taxa de juro variável e as diferentes modalidades de reembolso.

3. Use a taxa anual efectiva global (TAEG) para comparar as propostas alternativas, admitindo idênticas condições.
4. Avalie, também, o custo de outros produtos ou serviços bancários que tenha de subscrever para eventualmente beneficiar de condições mais favoráveis no crédito à habitação.
5. Assegure-se que, se estiver a pedir um empréstimo a taxa de juro variável, a instituição de crédito lhe fornece a simulação de cenários de risco em que a taxa de juro de referência aumenta 1 ou 2 pontos percentuais (por exemplo: de 7% para 8% ou para 9%). Avalie o impacto desses aumentos na sua prestação mensal.

6. Avalie o impacto do crédito que pretende contratar nos seus encargos mensais, calculando para o efeito a sua "taxa de esforço“ (prestação mensal em percentagem do seu rendimento mensal).
7. Avalie bem as condições dos empréstimos e estude com atenção as cláusulas contratuais antes de assinar.
8. Verifique se o contrato que lhe é proposto apresenta todas as condições e características do crédito.
9. Peça sempre uma cópia do contrato de crédito.

ESCUDOS

10. Verifique sempre quais os custos inerentes à liquidação antecipada. Verifique os prós e os contras antes de efectuar o pedido de liquidação antecipada.
11. Caso perceba antecipadamente que não poderá cumprir com as suas obrigações, deverá contactar o seu Banco e tentar negociar uma nova solução, para que não entre numa situação de incumprimento.

RECLAMAÇÕES/INFORMAÇÕES

Em caso de dúvida ou apresentação de reclamação deverá dirigir-se ao balcão do seu Banco ou directamente ao Banco de Cabo Verde.

As reclamações poderão ser entregues :

- pessoalmente junto ao BCV;
- por e-mail ou carta dirigida ao BCV ou ao seu Banco;
- através da folha de reclamação.