SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

Aviso nº 3/2014 de 17 de Outubro



Banco de Cabo Verde

Gabinete de Apoio ao Consumidor



Supervisão Comportamental

Aviso nº 3/2014 de 17 de Outubro

Banco de Cabo Verde

Praia

2014



As instituições financeiras devem assegurar-se que todos os seus colaboradores conhecem o conteúdo deste Aviso relativo à Supervisão Comportamental.

Enquadramento

O Aviso nº 03/2014 de 17 de Outubro 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) que 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.

Atenção especial aos clientes

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.

Aviso nº 03/2014 de 17 de Outubro
Supervisão Comportamental

Na sequência da crise financeira internacional, tomou-se consciência que a existência de uma actuação não informada dos clientes bancários pode pôr em risco a estabilidade financeira, acentuando as falhas no funcionamento dos mercados. Neste sentido, sentiu-se a 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. Percebeu-se que uma conduta adequada das instituições financeiras para com os seus clientes e decisões conscientes dos clientes bancários na aquisição de produtos e serviços são factores fundamentais para assegurar o funcionamento eficiente e a estabilidade dos mercados financeiros.

Neste contexto, o Banco de Cabo Verde procedeu à actualização do Aviso n.º 5/94, de 7 de Março, relativo ao precário, bem como revogou o Aviso n.º 2/99, de 3 de Maio relativo à informação a prestar pelas instituições à clientela, através do Aviso n.º 1/2013, de 12 de Abril que estabeleceu as regras que as instituições financeiras devem observar na divulgação do preçário, definindo ainda os deveres de informação e de assistência aos clientes que impendem sobre as instituições e determinam quais os serviços bancários gratuitos. Por outro lado, através do Aviso n.º 3/2013, de 4 de Julho de 2013, fixou-se o regime aplicável à informação que, em matéria de taxas de juro e outros custos das operações de crédito, deve ser prestada aos seus clientes pelas instituições financeiras.

A Lei das Actividades e das Instituições Financeiras (Lei n.º 62/VIII/2014, de 23 de Abril) regula pela primeira vez os procedimentos e mecanismos da supervisão comportamental. Importa, no entanto, desenvolver as regras aí previstas.

Assim, estabelece-se nos termos do presente Aviso as regras de conduta que as instituições financeiras devem respeitar, bem como os procedimentos e os prazos relativos à apreciação das reclamações dos clientes pelo Banco de Cabo Verde. Quanto à regulação das reclamações teve-se em conta o já disposto nos termos da Carta-Circular n.º 02/2013/BCV/GAP, bem como o disposto em geral no Decreto-Lei n.º 19/2008, de 9 de Junho, sobre o livro de reclamações.

Por outro lado, prevêem-se regras sobre os códigos de conduta que regulam os

vários aspectos das relações das instituições financeiras com os seus clientes. Por último, aproveitou-se para desenvolver a matéria referente aos conflitos de interesses, regulando, designadamente, os termos das políticas de conflito de interesses a aprovar pelas instituições financeiras, bem como as regras em que norteiam a concessão de crédito a membros dos órgãos de administração e fiscalização das instituições financeiras.

No exercício dos seus poderes de supervisão e regulamentação e designadamente dos que lhe são conferidos pelos artigos 61.º, 67.º, n.º 3, 68.º, 79.º, n.º 5, 80.º, n.º 1 e 2 da Lei n.º 62/VIII/2014, de 23 de Abril, é aprovado o seguinte Aviso:

Capítulo I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º
(Objecto)

1. O presente Aviso estabelece as regras e procedimentos a ser observados pelas instituições financeiras na relação com os seus clientes.
2. Prevêem-se ainda regras sobre conflitos de interesses, nomeadamente, os termos em que devem ser elaboradas as políticas sobre prevenção e gestão de conflitos de interesses pelas instituições financeiras.

Artigo 2.º
(Regras de conduta)

As instituições financeiras devem, nas relações com os seus clientes, observar as seguintes regras de conduta:

a) Agir nas relações com os clientes, bem como nas relações com outras instituições, com diligência, neutralidade, lealdade, discrição e respeito consciencioso dos interesses que lhes estão confiados;

b) Actuar com a diligência de um gestor criterioso e ordenado;

c) Respeitar os direitos dos clientes, nomeadamente, a possibilidade de escolher e mudar de produtos ou serviços, bem como de instituição financeira;

d) Obter junto do cliente todas as informações relevantes e necessárias para aferir da sua capacidade para cumprimento das suas obrigações relativas aos produtos e serviços solicitados;

e) Informar por escrito e de forma clara e compreensível as taxas, comissões e outros encargos cobrados nas operações activas e passivas que estejam autorizadas a realizar;

f) Garantir que os dados pessoais dos clientes, bem como os relativos às suas operações não são usados para outros fins, excepto para o cumprimento das instruções do cliente e das normas do Banco de Cabo Verde ou quando exista qualquer disposição legal que expressamente limite o dever de segredo;

g) Possibilitar o acesso a mecanismos adequados e funcionais de reclamação para a resolução de problemas de maneira diligente;

h) Dispor de recursos, procedimentos, sistemas e controlos necessários para garantir a conformidade com esta e outras normas vigentes;

i) Dispor de um livro de reclamações nas suas instalações, nos termos legalmente exigidos.

Capítulo II
RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES

Artigo 3.º
(Apresentação das reclamações)

1. As reclamações escritas apresentadas directamente ao Banco de Cabo Verde podem ser feitas através do formulário de reclamação disponível na página da internet do Banco de Cabo Verde ou por carta dirigida ao Banco de Cabo Verde.
2. As reclamações podem ainda ser apresentadas verbalmente junto da sede do Banco de Cabo Verde devendo a informação constante do Anexo I ser preenchida pelo funcionário do Banco de Cabo Verde que recepcione a reclamação.
3. Para efeitos do número 1, considera-se por escrito o envio por correio electrónico ou telecópia.

Artigo 4.º
(Apreciação das reclamações)

Na apreciação das reclamações, o Banco de Cabo Verde promove as diligências necessárias para a verificação do cumprimento das normas por

cuja observância lhe caiba zelar, adotando as medidas adequadas para obter a sanação dos incumprimentos detectados, sem prejuízo da instauração de procedimento contra-ordenacional sempre que a conduta das entidades reclamadas, nomeadamente pela sua gravidade ou reiteração, o justifique.

Artigo 5.º

(Procedimentos)

1. Após registo e avaliação prévia das reclamações que lhe são directamente remetidas pelos reclamantes, o Banco de Cabo Verde seleciona as que serão enviadas às instituições financeiras, tendo em vista a sua resolução célere pela entidade reclamada.
2. O Banco de Cabo Verde apenas seleciona, nos termos do n.º 1, as reclamações relacionadas directamente com as actividades desenvolvidas pela instituição financeira reclamada.
3. A instituição reclamada deve proceder ao tratamento e sanação da reclamação no prazo de 10 (dez) dias úteis subsequentes à sua recepção, devendo esse mesmo período de tempo enviar resposta ao reclamante com o resultado da análise que a mesma lhe mereceu.
4. Na carta ao reclamante a instituição financeira reclamada deverá referir expressamente:
   a) Se acolheu a reclamação e, neste caso, as medidas adequadas que tomou para a sua sanação;
   b) Se considerou que não houve qualquer incumprimento da sua parte, justificando.
5. A instituição financeira deve remeter para o Banco de Cabo Verde cópia da carta enviada ao reclamante, bem como comprovativo da recepção da resposta, preferencialmente por correio electrónico.
6. Caso a instituição financeira não tiver enviado qualquer resposta ao cliente no prazo de 10 (dez) dias úteis, ou se a reclamação não tiver sido resolvida favoravelmente pela instituição financeira, o Banco de Cabo Verde procede à análise da mesma, solicitando à instituição financeira reclamada as alegações que considere necessárias à sua apreciação.
7. O Banco de Cabo Verde comunica ao reclamante o resultado que mereceu

a reclamação por si apresentada em conformidade com o previsto no n.º 3 do presente artigo.

Artigo 6.º

(Arquivo das reclamações)

As instituições financeiras reclamadas devem manter em arquivo, por período mínimo de 5 (cinco) anos, os elementos que tenham servido de base à apreciação das reclamações e disponibilizar todos os elementos que o Banco de Cabo Verde venha a solicitar nas inspecções que realize às instituições.

Artigo 7.º

(Relatório das reclamações)

1. O Banco de Cabo Verde publica anualmente um relatório sobre as reclamações dos clientes das instituições financeiras, nos termos do qual se especificam as áreas de incidência, as entidades reclamadas e se informa sobre o tratamento dado às reclamações.
2. Para efeitos do número anterior, as instituições financeiras enviam até ao dia 15 de cada mês ao Banco de Cabo Verde as estatísticas das reclamações apresentadas no mês anterior, com indicação do tratamento dado às mesmas.

Capítulo III

CÓDIGOS DE CONDUTA

Artigo 8.º

(Atendimento ao cliente e reclamações)

Os Códigos de Conduta que sejam aprovados nos termos do artigo 68.º da Lei das Actividades e das Instituições Financeiras devem prever políticas e procedimentos sobre o atendimento ao cliente e reclamações destes, os quais devem, nomeadamente:

a) Garantir que a instituição financeira dispõe de uma função especializada de atendimento ao cliente, responsável pelo atendimento permanente das reclamações dos clientes, sua análise e apreciação;

b) Assegurar que a instituição financeira dispõe de um provedor do cliente, que beneficie de um estatuto de autonomia e independência funcional face à instituição financeira, funcionando como uma segunda instância na apreciação das reclamações dos clientes;

c) Garantir que as informações estatísticas sobre as reclamações sejam reportadas periodicamente ao órgão de administração da instituição financeira;

d) Prever que a instituição investigue e resolve todas as reclamações dos clientes trazidas à sua consideração, dentro dos prazos que legalmente sejam previstos, mantendo um sistema de controlo das reclamações e procedendo à respectiva estatística.

Capítulo IV
CONFLITO DE INTERESSES

Artigo 9.º
(Princípios gerais)

1. Em situação de conflito de interesses, as instituições financeiras devem agir por forma a assegurar aos seus clientes um tratamento transparente e equitativo.
2. As instituições financeiras devem dar prevalência aos interesses do cliente, tanto em relação aos seus próprios interesses ou de sociedades com as quais se encontrem em relação domínio ou de grupo, como em relação aos interesses dos titulares dos órgãos sociais e colaboradores de ambos.

Artigo 10.º
(Política de conflitos de interesses)

1. As instituições financeiras devem elaborar e manter atualizada uma política sobre prevenção e gestão de conflitos de interesses, com vista a:

a) Identificar as áreas orgânicas e situações com maior probabilidade de originarem conflitos de interesses, passíveis de prejudicar os interesses dos seus clientes;

b) Prevenir e mitigar os conflitos de interesses identificados, bem como gerir e guardar registo de conflitos de interesse, no caso das medidas de prevenção se revelarem insuficientes;

c) Garantir o cumprimento das regras legais existentes no que respeita a conflitos de interesses e aos deveres profissionais que recaem sobre a instituição financeira e respectivo pessoal;

d) Assegurar que a actividade da instituição financeira é prosseguida de acordo com rigorosos princípios éticos e deontológicos;

e) Contribuir para a afirmação de uma imagem institucional de rigor e de competência.

2. Devem igualmente ser implementadas medidas de acesso e tratamento de informação destinadas a limitar a possibilidade de conflito de interesses por via da utilização indevida de informação, a saber:

a) Quando a instituição financeira preste serviços de que resulte o conhecimento de informação privilegiada, deve ser elaborada uma lista das pessoas que tiveram acesso a tal informação;

b) Toda a documentação não pública deve estar guardada em local com fechadura e de acesso restrito;

c) Apenas devem ter acesso à informação respeitante a clientes ou a operações na medida do necessário para o desempenho das respectivas funções;

d) Todos os documentos que não sejam necessários devem ser imediatamente inutilizados e destruídos, impedindo que terceiros acedam aos mesmos ou os utilizem indevidamente;

e) Todos os colaboradores das instituições financeiras têm o dever de guardar confidencialidade sobre toda a informação a que tenham acesso no exercício das suas funções, independentemente da sua fonte, estando obrigados a não divulgar essa informação a terceiros e a não a utilizar para fins diversos do normal exercício da respectiva função.

3. Entende-se por informação privilegiada para efeitos da alínea a) do n.º 2 do presente artigo toda a informação que:

a) Diga directa ou indirectamente respeito às instituições financeiras ou aos valores mobiliários por si emitidos;

b) Tenha carácter preciso;

c) Não tenha sido tornada pública;

d) Se lhe fosse dada publicidade, seria idónea para influenciar de maneira sensível o preço desses valores mobiliários ou de instrumentos subjacentes ou derivados com estes relacionados.

4. As instituições financeiras devem assegurar-se que todos os seus colaboradores conhecem a política de conflito de interesses aprovada.

Artigo 11.º

(Identificação e gestão de situações de conflitos de interesses)

As instituições financeiras, verificada a ocorrência de uma situação de conflito de interesses, devem mobilizar todos os recursos necessários à sua adequada resolução, assegurando sempre ao cliente um tratamento transparente e equitativo.

Artigo 12.º

(Responsável)

As instituições financeiras devem nomear um responsável pela gestão das situações de conflitos de interesses, o qual deve ser responsável pela monitorização da política de conflitos de interesses e pela elaboração e manutenção de um registo histórico dos conflitos detectados no que diz respeito, designadamente, às situações factuais que lhe estão subjacentes e às transacções em que foi verificada a sua ocorrência.

Artigo 13.º

(Tratamento de informação)

A informação obtida pelas instituições financeiras respeitante aos seus clientes e transacções por si efectuadas ou ordenadas deve ser mantida sob sigilo, sendo o acesso à informação permitido na estrita medida do necessário ao negócio e de acordo com critérios de defesa dos legítimos interesses dos clientes.

Artigo 14.º

(Deveres de informação)

1. Os colaboradores devem informar o responsável pela gestão das situações de conflitos de interesses, por escrito, de todas as operações que realizem fora do âmbito das suas funções na data da sua concretização.
2. Entende-se não existir dever de informação quando a operação em causa não traduza qualquer benefício financeiro ou de outra natureza para os seus intervenientes ou terceiros.

Artigo 15.º

(Interesses ou relações significativas)

Considera-se existirem interesses ou relações significativas para efeitos do n.º

5 do artigo 79.º da Lei das Actividades e das Instituições Financeiras quando a situação:

a) Seja susceptível de gerar um ganho financeiro ou evitar uma perda financeira, em detrimento do cliente;

b) Acarrete um benefício financeiro ou de outra natureza para privilegiar os interesses de outro cliente face aos interesses do cliente em causa;

c) Gere uma situação conflituante com o interesse de um cliente, afectando os resultados deste.

Artigo 16.º

(Crédito a membros dos órgãos sociais)

1. Sem prejuízo do disposto nos n.ºs 4 e 5 as instituições de crédito não podem conceder crédito, sob qualquer forma ou modalidade, incluindo a prestação de garantias, quer directa quer indirectamente, aos membros dos órgãos de administração ou fiscalização, nem a sociedades ou outros entes colectivos por eles directa ou indirectamente dominados.
2. Presume-se o carácter indireto da concessão de crédito quando o beneficiário seja cônjuge ou parente em 1.º grau de algum membro dos órgãos de administração ou fiscalização ou uma sociedade directa ou indirectamente dominada por alguma ou algumas daquelas pessoas, podendo tal presunção ser ilidida antes da concessão do crédito, perante o conselho de administração da respectiva instituição financeira, a quem cabe tal verificação, sujeita a comunicação prévia ao Banco de Cabo Verde.
3. Para efeitos deste artigo, é equiparada à concessão de crédito aquisição de partes de capital em sociedades ou outros entes colectivos referidos nos números anteriores.
4. Ressalvam-se do disposto nos números anteriores, as operações de carácter ou finalidade social decorrentes da política de pessoal bem como o crédito concedido em resultado da utilização de cartões de crédito associados à conta de depósito, em condições similares às praticadas com outros clientes de perfil e risco análogos.
5. O disposto no n.º 1 a 3 não se aplica às operações de concessão de crédito de que sejam beneficiárias as instituições de crédito, as seguradoras, as sociedades gestoras de fundos de pensões, bem como os mediadores de

seguros que dominem ou sejam dominados por qualquer entidade incluída no perímetro de supervisão em base consolidada.

6. Os membros do órgão de administração ou fiscalização de uma instituição de crédito não podem participar na apreciação e decisão de operações de concessão de crédito a sociedades ou outros entes coletivos não incluídos no n.º 1 de que sejam gestores ou em que detenham participações qualificadas, bem como na apreciação e decisão dos casos abrangidos pelo número anterior, exigindo-se em todas estas situações a aprovação por maioria de pelo menos dois terços dos restantes membros do órgão de administração e o parecer favorável do órgão de fiscalização.

Capítulo V
DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS E FINAIS

Artigo 17.º
(Disposição transitória)

As instituições financeiras já autorizadas à data da publicação do presente aviso têm o prazo de 3 (três) meses para se conformarem com as disposições nele contidas.

Artigo 18.º
(Entrada em vigor)

O presente Aviso entra em vigor imediatamente após a sua publicação no Boletim Oficial.

Gabinete do Governador do Banco de Cabo Verde, na Praia, 6 de Outubro de 2014.

O Governador, Carlos Burgo.

Anexo ao Aviso nº 3/2014 do Banco de Cabo Verde

ANEXO I

FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÃO

I. Identificação da instituição financeira reclamada

Nome da instituição

Balcão

Morada

Localidade

II. Identificação do reclamante

Nome completo

Morada

Localidade

Nacionalidade

Documento de identificação

Telefone fixo

Telefone móvel

E-mail

III. Reclamação

Âmbito da reclamação

Conteúdo da reclamação

Legislação em vigor

Lei nº 61/VIII/2014, de 23 de Abril - Lei de Bases do Sistema Financeiro - Define as bases, os princípios orientadores e o quadro normativo de referência para o sistema financeiro.

Lei nº 62/VIII/2014, de 23 de Abril - 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 3/14, de 17 de Outubro - Estabelece as regras e os procedimentos a serem observados pelas instituições financeiras na relação com os seus clientes (Supervisão Comportamental).

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.

Ficha Técnica

Título: Supervisão Comportamental - Aviso nº 3/2014 de 17 de Outubro

Autor: Banco de Cabo Verde

Editor: Banco de Cabo Verde
Avenida Amílcar Cabral, nº 27
C.P. 101 - Praia - Cabo Verde
Tel: (+238) 260 70 00 - Fax: (+238) 261 44 47

Colecção: Cadernos de Educação Financeira

Paginação e ilustração: Banco de Cabo Verde

Impressão: Tipografia Santos, Lda

Tiragem: 1000 exemplares