RELATÓRIO DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL



2025

Banco de Cabo Verde

RELATÓRIO DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

2025

Banco de Cabo Verde

Cidade da Praia

2026

BANCO DE CABO VERDE

Av. Avenida OUA, nº 02

Cód.P. nº 7954 – 094 | Cx. P. nº 101

Praia - Cabo Verde

Tel.: +238 2607000 / Fax: +238 2607197

http://www.bcv.cv

Edição: Gabinete de Supervisão Comportamental

Formatação e Ilustração: Gabinete de Comunicação Organizacional

ÍNDICE

SIGLAS/ABREVIATURAS **6**

INTRODUÇÃO **7**

I. RECLAMAÇÃO DOS CONSUMIDORES FINANCEIROS **10**

1. EVOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES 11
   1.1. Setor Bancário *11*
   1.2. Setor Segurador *12*
2. RECLAMAÇÕES BANCA E SEGUROS (2025) 12
3. DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES POR GÉNERO E LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA 14
4. PRODUTOS E SERVIÇOS RECLAMADOS 14
   4.1. Setor Segurador *14*
   4.2. Setor Bancário *15*
   4.2.1. Análise das Reclamações Bancária por Categorias *17*
   4.2.2. Análise das Reclamações por Serviços e Produtos Bancários *18*
5. BANCO MAIS RECLAMADO 28
   5.1. Por Número de Reclamações *28*
   5.2. Por Serviços e Produtos Bancários *29*
   5.3. Proporção de Reclamações por n.º de Contas de Depósitos Bancários Ativos por Instituição Bancária *30*
6. VALORES DEVOLVIDOS AOS RECLAMANTES 31
   6.1. Setor Bancário *31*
   6.2. Setor Segurador *32*

II. ANÁLISE DOS PREÇÁRIOS **33**

III. INSPEÇÕES **33**

IV. CORREÇÃO DE IRREGULARIDADES **34**

1. RECOMENDAÇÕES 34
2. DETERMINAÇÃO ESPECÍFICA 35

V. PROMOÇÃO DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA **36**

1. SÍNTESE DAS ATIVIDADES DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA REALIZADAS EM 2025 37
2. EVENTOS 2025 39
   2.1. Global Money Week (GMW) – Semana Global do Dinheiro *39*
   2.2. Semana da Poupança (SP) *41*
   2.3. Outras *42*

Banco de Cabo Verde | Avenida OUA, nº 02 | Cód. P. nº 7954 – 094 | Cx. P. nº 101 | Praia - Cabo Verde | Tel.: +238 2607000

ÍNDICE QUADROS E GRÁFICOS

Quadro 1: Reclamações por Categoria....18
Quadro 2: O Banco mais Reclamado por Categoria....30
Quadro 3: Reclamações por N.º de Contas Bancárias....31
Quadro 4: Valores Devolvidos Setor Bancário....32
Quadro 5: Valores Devolvidos Setor Segurador....33
Quadro 6: Lista de atividades *Global Money Week*....40
Quadro 7: Lista de atividades Semana da Poupança....41

Gráfico 1: Evolução das Reclamações do Setor Bancário....11
Gráfico 2: Evolução das Reclamações do Setor Segurador....12
Gráfico 3: Reclamações Sector Bancário e Segurador....13
Gráfico 4: Reclamações por Serviço Bancário....16
Gráfico 5: Reclamações "ATM"....19
Gráfico 6: Reclamações "Cartões de Crédito"....20
Gráfico 7: Reclamações "Cartões de Débito"....21
Gráfico 8: Reclamações "Cheques"....22
Gráfico 9: Reclamações Conta Bancária....23
Gráfico 10: Reclamações Crédito Consumo....24
Gráfico 11: Reclamações "Crédito Habitação"....25
Gráfico 12: Reclamações "Fraude"....26
Gráfico 13: Reclamações "*Internet Banking*"....27
Gráfico 14: Reclamações "Transferências"....28
Gráfico 15: O Banco Mais Reclamado....29

Banco de Cabo Verde | Avenida OUA, nº 02 | Cód. P. nº 7954 – 094 | Cx. P. nº 101 | Praia - Cabo Verde | Tel.: +238 2607000

SIGLAS/ABREVIATURAS

ATM – *Automated Teller Machine*

AGMVM – Auditoria Geral de Mercados de Valores Mobiliários

AJECON – Associação Jovens Economistas

ASP – Área de Sistemas de Pagamentos

BAI - Banco Angolano de Investimentos Cabo Verde

BCA – Banco Comercial do Atlântico

BCE – Banco Central Europeu

BCV – Banco de Cabo Verde

BCN – Banco Cabo-verdiano de Negócios

BI – Banco Interatlântico

BVC – Bolsa de Valores de Cabo Verde

CECV – Caixa Económica de Cabo Verde

CR – Crédito

CRH – Crédito Habitação

DP – Depósito a prazo

DO – Depósito a ordem

ECV – Ecobank Cabo Verde

GSC – Gabinete de Supervisão Comportamental

IB – Instituição Bancária

IIB – Intercontinental Investment Bank

IF – Instituição Financeira

OEJ Juventude – Orientação e Empoderamento dos Jovens

PROFIN – Associação para a Promoção da Educação Financeira

SISP – Sociedade Interbancária e de Sistemas de Pagamentos

UNI-CV – Universidade de Cabo Verde

Banco de Cabo Verde | Avenida OUA, nº 02 | Cód. P. nº 7954 – 094 | Cx. P. nº 101 | Praia - Cabo Verde | Tel.: +238 2607000

INTRODUÇÃO

O presente Relatório de Supervisão Comportamental apresenta a atuação desenvolvida pelo Banco de Cabo Verde (BCV), através do Gabinete de Supervisão Comportamental (GSC), durante o ano de 2025, no exercício das suas competências de supervisão e acompanhamento da conduta das instituições financeiras. A atuação do BCV incidiu sobre a proteção dos consumidores financeiros, a promoção da transparência, o cumprimento dos deveres de conduta e o reforço da confiança no sistema financeiro nacional, abrangendo o tratamento de reclamações, a análise de preçários, o acompanhamento da comunicação comercial, a correção de desconformidades e a promoção da educação financeira.

Durante o ano de 2025, o BCV recebeu 278 reclamações, das quais 245 relativas ao setor bancário e 33 ao setor segurador, correspondendo a uma média mensal de cerca de 23 reclamações. O setor bancário manteve-se como a principal origem das reclamações, representando 88 por cento do total, registando um aumento de 11,87 por cento face a 2024. O setor segurador apresentou igualmente uma evolução crescente, com um aumento de 26,92 por cento, passando de 26 reclamações em 2024 para 33 em 2025.

No setor bancário, as matérias que registaram maior incidência de reclamações foram as contas bancárias, a fraude, o crédito ao consumo, o *internet banking*, os cartões de débito e o crédito à habitação. A categoria "Conta Bancária" foi a mais reclamada, com 61 ocorrências, enquanto a categoria "Fraude" assumiu especial relevância, com 25 reclamações e um crescimento de 150 por cento face ao ano anterior, refletindo os desafios associados à crescente digitalização dos serviços financeiros e à segurança dos canais digitais.

Relativamente às reclamações bancárias sobre matérias da competência do BCV, o BCA registou o maior número absoluto de reclamações, com 49 por cento do total, seguido do BI (19 por cento) e da CECV (16 por cento). A análise destes dados deve, contudo, ser complementada por indicadores relativos à dimensão da base de clientes de cada instituição, designadamente o número de contas bancárias ativas, para uma avaliação mais equilibrada da incidência das reclamações.

No âmbito das regras relativas à divulgação do preçário, aos deveres de transparência da informação financeira e de assistência aos clientes, o BCV analisou 9 propostas de alteração de preçários, assegurando a verificação do cumprimento dos requisitos regulamentares aplicáveis e a adequação da informação disponibilizada aos consumidores.

No exercício das suas funções de fiscalização e correção de desconformidades, o BCV, no âmbito da supervisão comportamental, adotou 25 medidas de supervisão, incluindo 15 recomendações e 10 determinações específicas, destinadas ao aperfeiçoamento das práticas das instituições financeiras, à correção de irregularidades e ao reforço dos deveres de conduta.

Banco de Cabo Verde | Avenida OUA, nº 02 | Cód. P. nº 7954 – 094 | Cx. P. nº 101 | Praia - Cabo Verde | Tel.: +238 2607000

O acompanhamento das reclamações permitiu ainda assegurar a restituição de 3.154.582 escudos aos consumidores financeiros, evidenciando o papel deste mecanismo enquanto instrumento efetivo de proteção dos clientes.

No domínio da educação financeira, o BCV deu continuidade às iniciativas enquadradas no Plano Nacional de Educação Financeira, nomeadamente a Global Money Week, a Semana da Poupança e o projeto "Educação Financeira Fácil para Todos", abrangendo m total de 879 participantes entre crianças, jovens e adultos.

Os resultados alcançados em 2025 reforçam o papel da supervisão comportamental na promoção de um mercado financeiro mais transparente, responsável e orientado para a proteção dos consumidores. Num contexto marcado pela transformação digital e pelo surgimento de novos riscos, em particular associados à fraude e à utilização dos canais digitais, o BCV continuará a privilegiar uma abordagem preventiva, baseada no acompanhamento contínuo da conduta das instituições financeiras e na promoção da confiança no sistema financeiro nacional.

Banco de Cabo Verde | Avenida OUA, nº 02 | Cód. P. nº 7954 – 094 | Cx. P. nº 101 | Praia - Cabo Verde | Tel.: +238 2607000

SÚMULA



Banco de Cabo Verde | Avenida OUA, nº 02 | Cód. P. nº 7954 – 094 | Cx. P. nº 101 | Praia - Cabo Verde | Tel.: +238 2607000

I. RECLAMAÇÃO DOS CONSUMIDORES FINANCEIROS

As reclamações dos consumidores financeiros, formalmente apresentadas diretamente ao BCV, podem ser submetidas através do formulário de reclamação disponível no sítio institucional do Banco[1] e no balcão da sua sede, por carta dirigida ao BCV ou por via do correio eletrónico institucional do Gabinete de Supervisão Comportamental[2]. As reclamações podem ainda ser efetuadas verbalmente no âmbito do atendimento presencial nas instalações do Banco, devendo, nestes casos, ser posteriormente formalizadas por escrito, mediante o envio de correio eletrónico ou o preenchimento do respetivo formulário de reclamação.

As reclamações dos clientes constituem um importante instrumento de supervisão comportamental, permitindo aferir o grau de cumprimento, por parte das instituições financeiras, dos deveres de conduta, transparência e prestação de informação a que se encontram legalmente vinculadas. Para além de proporcionarem uma perceção mais detalhada das dificuldades e constrangimentos enfrentados pelos consumidores na utilização de produtos, serviços e canais financeiros. As reclamações assumem-se igualmente como um relevante mecanismo de *feedback* para as próprias instituições, possibilitando a identificação de fragilidades operacionais e procedimentais, a correção de práticas inadequadas e a adoção de medidas preventivas orientadas para a melhoria contínua da qualidade do serviço prestado e para o reforço da confiança dos clientes no sistema financeiro.

Paralelamente, as reclamações constituem uma fonte privilegiada de informação para a autoridade de regulação e supervisão, na medida em que permitem identificar tendências, riscos emergentes e eventuais situações de incumprimento normativo, contribuindo para a definição e adoção de medidas de supervisão mais eficazes, proporcionais e orientadas para a proteção dos consumidores financeiros.

Neste contexto, o BCV, através da análise das reclamações apresentadas pelos consumidores de produtos e serviços financeiros, monitoriza o cumprimento das disposições legais e regulamentares aplicáveis às instituições financeiras supervisionadas, identificando situações suscetíveis de justificar a realização de ações inspetivas e outras medidas de supervisão junto das entidades abrangidas. Sempre que sejam detetados incumprimentos ou práticas desconformes, o Banco promove a adoção das medidas corretivas adequadas e pode, quando necessário, instaurar processos de contraordenação, com vista a assegurar o cumprimento do quadro normativo vigente e a salvaguarda dos direitos e interesses legítimos dos consumidores financeiros.

[1] https://www.bcv.cv/pt/Supervisao/Consumidores/Servi%C3%A7os%20ao%20P%C3%BAblico/Reclamacoes%20e%20Formularios/Paginas/reclamacoes-ec.aspx
[2] Através do *e-mail*: gsc@bcv.cv

Banco de Cabo Verde | Avenida OUA, nº 02 | Cód. P. nº 7954 – 094 | Cx. P. nº 101 | Praia - Cabo Verde | Tel.: +238 2607000

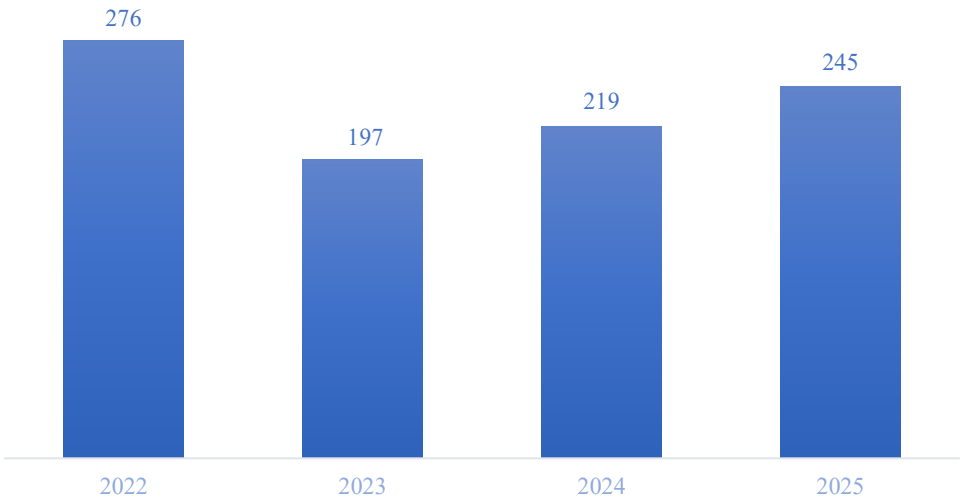
1. Evolução das reclamações

1.1. Setor Bancário

Durante o ano de 2025, foram recebidas um total de 245 reclamações[3] de consumidores sobre produtos e serviços bancários, quer através do BCV, quer diretamente pelas instituições supervisionadas. Em comparação com o ano anterior (em que foram registadas 219 reclamações), verificou-se um aumento de 11,87 por cento no número de reclamações recebidas.

Este aumento segue a tendência registada no ano anterior face a 2023, em que se observou um aumento no número de reclamações no setor bancário em 11,17 por cento, conforme ilustrado no gráfico seguinte:

Gráfico 1: Evolução das Reclamações do Setor Bancário



Fonte: BCV

No âmbito das reclamações sobre matérias da competência do BCV, foram tratadas pelas instituições bancárias um total de 202 reclamações[4], correspondendo a uma média de 16,83 reclamações por mês. Este número representa um aumento de 19,53 por cento face a 2024, ano em que as instituições bancárias trataram um total de 169 reclamações de consumidores financeiros.

[3] Importa frisar, que as reclamações de categoria "Atendimento", que representaram um total de 43 (quarenta e três) reclamações do setor bancário, estão fora das competências de fiscalização do Banco de Cabo Verde.
[4] Não inclui as 43 (quarenta e três) reclamações da categoria "Atendimento" e recaem sobre situações que não competem ao BCV fiscalizar, a saber: tempo de espera, cordialidade no atendimento, falta de condições das agências, horários de atendimento.

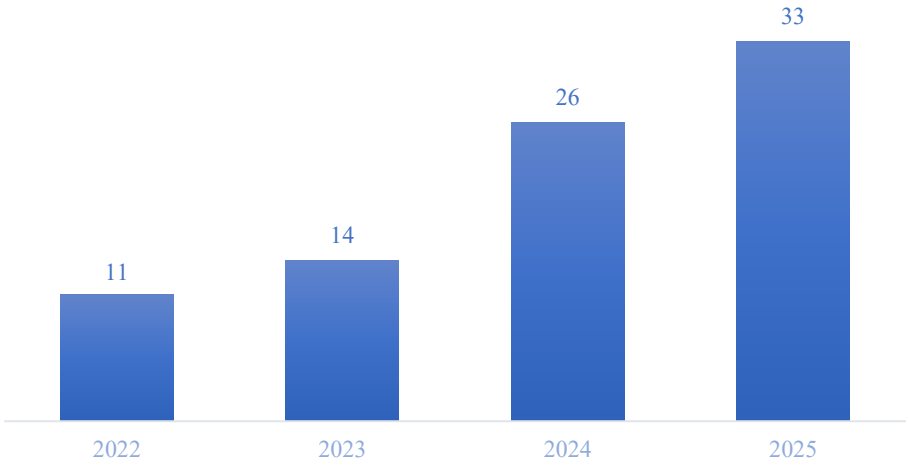
Banco de Cabo Verde | Avenida OUA, nº 02 | Cód. P. nº 7954 – 094 | Cx. P. nº 101 | Praia - Cabo Verde | Tel.: +238 2607000

1.2. Setor Segurador

No setor segurador, durante o ano de 2025, foram recebidas um total de 33 reclamações [5], representando um aumento de 26,92 por cento face a 2024, ano em que foram rececionadas 26 reclamações. Embora ainda residual em comparação com o setor bancário, o número de reclamações neste setor tem vindo a registar um crescimento contínuo ao longo dos anos.

O gráfico abaixo ilustra a evolução das reclamações no setor segurador ao longo do quadriénio de 2022 a 2025.

Gráfico 2: Evolução das Reclamações do Setor Segurador



Fonte: BCV

Conforme evidenciado no gráfico acima, o setor segurador tem vindo a registar aumentos nos números de reclamações sucessivos ao longo dos anos.

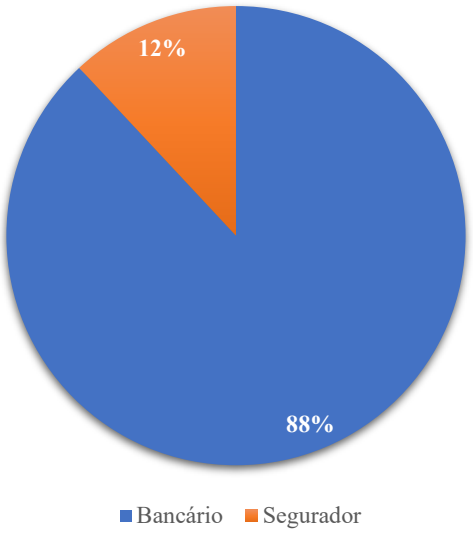
2. Reclamações Banca e Seguros (2025)

Não obstante o aumento do número de reclamações no setor segurador, à semelhança dos anos anteriores, continua a verificar-se uma discrepância significativa face ao volume de reclamações registadas no setor bancário.

[5] Inclui 9 (nove) reclamação da categoria "Atendimento" cuja fiscalização não é da competência do Banco de Cabo Verde.

Banco de Cabo Verde | Avenida OUA, nº 02 | Cód. P. nº 7954 – 094 | Cx. P. nº 101 | Praia - Cabo Verde | Tel.: +238 2607000

Gráfico 3: Reclamações Sector Bancário e Segurador



Fonte: BCV

Conforme evidenciado no gráfico acima, as reclamações relativas ao setor segurador representam 12 por cento do total de 278 reclamações submetidas por consumidores financeiros, enquanto as referentes ao setor bancário correspondem a 88 por cento. Não obstante esta diferença expressiva, observa-se, ao longo dos anos, uma redução gradual da assimetria entre os dois setores.

Com efeito, a análise comparativa das reclamações recebidas no setor segurador face ao setor bancário, no decurso do último quadriénio, evidencia uma tendência consistente de aumento do peso relativo do setor segurador no total de reclamações do sistema financeiro. Em 2022, este setor representava 4 por cento do total, tendo evoluído para 7 por cento em 2023, 11 por cento em 2024 e, por fim, 12 por cento em 2025.

Esta trajetória ascendente poderá refletir, por um lado, um reforço da consciencialização dos consumidores quanto aos seus direitos e, por outro, a persistência de constrangimentos ao nível do atendimento e da qualidade dos serviços prestados pelas seguradoras.

Do total de reclamações recebidas, importa ainda salientar que 62 foram apresentadas junto das instituições financeiras por via do livro de reclamações, o que evidencia a relevância deste mecanismo enquanto instrumento de formalização de reclamações por parte dos consumidores. As restantes 216 reclamações foram apresentadas diretamente ao Banco de Cabo Verde, por correio eletrónico ou presencialmente, mediante o preenchimento do formulário de reclamações disponibilizado para o efeito, ou submetidas diretamente nas instituições visadas, através de outros canais disponíveis para

Banco de Cabo Verde | Avenida OUA, nº 02 | Cód. P. nº 7954 – 094 | Cx. P. nº 101 | Praia - Cabo Verde | Tel.: +238 2607000

o efeito, designadamente o correio eletrónico, o *internet banking* e formulários de reclamação disponíveis nos balcões de atendimento

3. Distribuição das reclamações por género e localização geográfica

Das reclamações recebidas, 162 foram apresentadas por reclamantes do género masculino, 100 por reclamantes do género feminino e 4 em regime de cotitularidade, submetidas por titulares da mesma conta bancária. Registaram-se ainda 12 reclamações provenientes de pessoas coletivas, designadamente empresas, organizações não-governamentais (ONG) e outras entidades.

A análise destes dados evidencia uma predominância de reclamações apresentadas por clientes do género masculino; ainda assim, as apresentadas por consumidores do género feminino assumem expressão relevante, representando uma parcela significativa do total.

No que respeita à distribuição geográfica, e não obstante a inexistência de informação quanto à origem em 17 reclamações, os dados disponíveis indicam que a maioria das reclamações (71,43 por cento) foi apresentada por consumidores residentes na ilha de Santiago. Seguem-se a ilha do Sal, com 8,88 por cento, e a ilha de São Vicente, com 5,79 por cento do total.

As restantes ilhas apresentam uma expressão residual, destacando-se a Boa Vista (2,23 por cento), Santo Antão (2,32 por cento), Fogo (1,16 por cento), São Nicolau (0,77 por cento) e Maio (0,39 por cento).

Por último, assinala-se a relevância das reclamações provenientes de consumidores residentes na diáspora, que representam 4,25 por cento do total das reclamações recebidas, evidenciando a sua ligação ao sistema financeiro nacional, apesar da distância geográfica.

4. Produtos e Serviços reclamados

As reclamações recebidas dos consumidores financeiros são classificadas por categoria ou por matéria reclamada, para permitir uma melhor organização dos processos, de modo a assegurar maior eficácia no seu acompanhamento, análise, tratamento e arquivamento.

4.1. Setor Segurador

No que respeita ao setor segurador, no qual foram registadas um total de 33 (trinta e três) reclamações ao longo do ano de 2025, das quais 20 (vinte) dirigidas à seguradora Garantia – Companhia de Seguros de Cabo Verde, S.A. (Garantia) e 13 (treze) à seguradora Ímpar – Companhia Cabo-verdiana de Seguros, SARL (Ímpar), as mesmas encontram-se distribuídas e categorizadas da seguinte forma:

Banco de Cabo Verde | Avenida OUA, nº 02 | Cód. P. nº 7954 – 094 | Cx. P. nº 101 | Praia - Cabo Verde | Tel.: +238 2607000

- **Garantia**
  - 8 (oito) reclamações relativas à categoria “Atendimento”;
  - 4 (quatro) relativas à categoria "Sinistro automóvel";
  - 2 (duas) relativas à categoria "Resgate PPR/E";
  - 2 (duas) relativas à categoria “Cobrança de prêmio”;
  - 1 (uma) relativa à categoria “Pedido de reembolso”;
  - 1 (uma) relativa à categoria “Reembolso de despesas médicas”;
  - 1 (uma) relativa à categoria “Aviso de pagamento”; e
  - 1 (uma) relativa à categoria “Seguro assistência viagem”.
- **Ímpar**
  - 9 (nove) reclamações relativas à categoria “Sinistro automóvel”;
  - 2 (duas) reclamação relativas à categoria “Seguro assistência em viagem”;
  - 1 (uma) relativa à categoria “Seguro viagem”; e
  - 1 (uma) reclamação relativa à categoria “Atendimento”.

4.2. Setor Bancário

Conforme demonstrado, o setor bancário concentra a maior parte das reclamações dos consumidores financeiros, representando 88 por cento do total das reclamações recebidas. Atendendo à sua expressiva predominância, as reclamações dirigidas a este setor serão objeto de categorização e análise detalhada:

- Matérias/Categorias reclamadas[6]
  - ATM
  - Cartões de Crédito
  - Cartões de Débito
  - Cheques

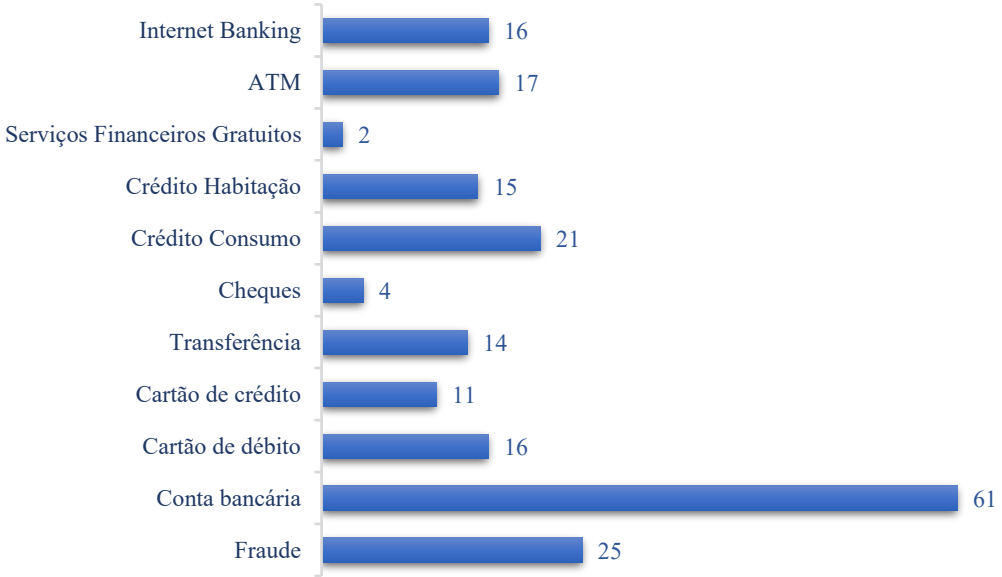
[6] Não se incluiu a categoria “Atendimento”.

Banco de Cabo Verde | Avenida OUA, nº 02 | Cód. P. nº 7954 – 094 | Cx. P. nº 101 | Praia - Cabo Verde | Tel.: +238 2607000

- Conta Bancária
- Crédito Consumo
- Crédito Habitação
- Fraudes
- *Internet Banking*
- Transferências

O gráfico a seguir ilustra a distribuição das 202 reclamações tratadas por categoria. O objetivo é fornecer informações sobre os produtos e serviços bancários que registaram o maior número de reclamações durante o ano de 2025.

Gráfico 4: Reclamações por Serviço Bancário



Fonte: BCV

Conforme ilustrado no gráfico acima, das 202 reclamações tratadas, a categoria **"Conta Bancária"** se destaca como a mais reclamada, com um total de 61 reclamações registadas pelos consumidores financeiros. Essa alta incidência se deve à natureza abrangente da categoria, que engloba diversos assuntos relacionados à gestão de contas bancárias incluindo abertura, movimentação, manutenção, encerramento, cobrança de comissões e outras questões associadas à gestão de contas bancárias.

Banco de Cabo Verde | Avenida OUA, nº 02 | Cód. P. nº 7954 – 094 | Cx. P. nº 101 | Praia - Cabo Verde | Tel.: +238 2607000

Na sequência, a categoria "**Fraude**" ocupa o segundo lugar, com 25 reclamações, enquanto as categorias "**Crédito Consumo**" ocupa o terceiro lugar, com 21 reclamações, compondo assim o top 3 das categorias mais reclamadas em 2025.

4.2.1. Análise das Reclamações Bancária por Categorias

Ao analisar os dados relativos ao ano de 2025, em comparação com os de 2024, verifica-se que o volume de reclamações apresentou oscilações significativas em diversas categorias. As variações mais expressivas observadas foram as seguintes:

- A categoria "Fraude" foi a que registou a maior variação percentual positiva face ao ano anterior, com um aumento de 150 por cento, passando de 10 para 25 reclamações;
- A categoria "Crédito ao Consumo" apresentou a segunda maior variação percentual positiva, registando um acréscimo de 90,91 por cento, ao passar de 11 para 21 reclamações;
- A categoria "*Internet Banking*" evidenciou a terceira maior variação percentual positiva, com um aumento de 60 por cento, passando de 10 para 16 reclamações;
- Em sentido inverso, a categoria "Cheques" apresentou a maior variação percentual negativa em relação ao ano anterior, com uma redução de 5 reclamações, o que corresponde a uma diminuição de 55,56 por cento;
- categoria "Transferências" registou a segunda maior variação percentual negativa, passando de 22 para 14 reclamações em 2025, o que representa uma redução de 36,36 por cento;
- Por sua vez, a categoria "ATM" apresentou a terceira maior variação negativa, com menos 4 reclamações face a 2024, traduzindo-se numa diminuição de 19,05 por cento.

O quadro demonstrativo abaixo sintetiza as variações registadas em cada categoria, tendo por base a comparação entre as reclamações recebidas em 2024 e em 2025:

Banco de Cabo Verde | Avenida OUA, nº 02 | Cód. P. nº 7954 – 094 | Cx. P. nº 101 | Praia - Cabo Verde | Tel.: +238 2607000

Quadro 1: Reclamações por Categoria

Matéria reclamada	2024	2025	Δ	Δ %
Fraude	10	25	15	150,00
Conta bancária	49	61	12	24,49
Cartão de débito	13	16	3	23,08
Cartão de crédito	10	11	1	10,00
Transferência	22	14	-8	-36,36
Cheques	9	4	-5	-55,56
Crédito Consumo	11	21	10	90,91
Crédito Habitação	12	15	3	25,00
ATM	21	17	-4	-19,05
Internet Banking	10	16	6	60,00
Serviços Financeiros Gratuitos	2	2	0	0,00

Δ – Variação em número; Δ % - Variação em percentagem

Fonte: BCV

4.2.2. Análise das Reclamações por Serviços e Produtos Bancários

a) ATM – Automated Teller Machine (Caixa Automático)

Esta categoria, que registou a terceira maior variação percentual negativa face a 2024, é marcada, sobretudo, por reclamações associadas a anomalias no funcionamento dos caixas automáticos, conforme se detalha:

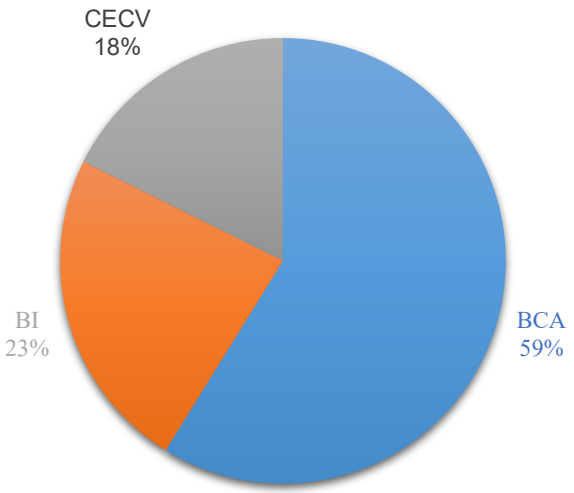
- Operações de levantamento de numerário em ATM em que o montante solicitado foi debitado na conta bancária associada ao instrumento de pagamento, sem que tenha sido entregue ao cliente, e demora na regularização, ou seja, na reposição do valor indevidamente debitado na conta.
- ATM com indisponibilidade de numerário ou fora de serviço.

Em 2025, foram registadas 17 (dezassete) reclamações relacionadas com anomalias em caixas automáticos. Importa salientar que estas reclamações envolveram três instituições bancárias, designadamente o BCA, o BI e a CECV.

O gráfico a seguir ilustra a distribuição das reclamações na categoria "ATM" por instituição bancária.

Banco de Cabo Verde | Avenida OUA, nº 02 | Cód. P. nº 7954 – 094 | Cx. P. nº 101 | Praia - Cabo Verde | Tel.: +238 2607000

Gráfico 5: Reclamações "ATM"



Fonte: BCV

b) Cartões de Crédito

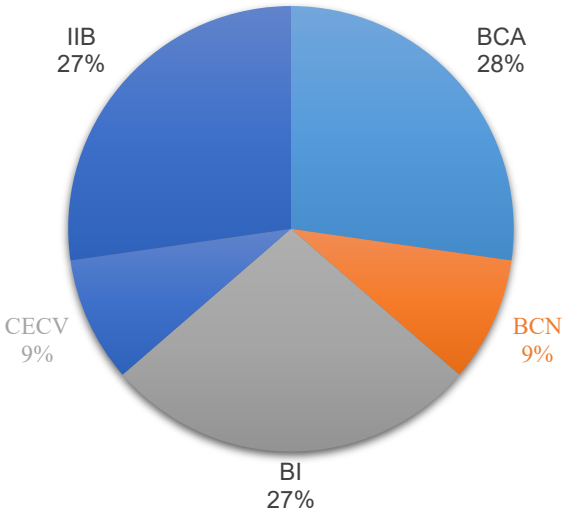
Relativamente a esta categoria, foram registadas 11 (onze) reclamações de clientes bancários, envolvendo 5 (cinco) instituições bancárias. As exposições incidiram, essencialmente, sobre os seguintes aspetos:

- Tentativas frustradas de utilização do cartão no estrangeiro, sobretudo em operações de levantamento;
- Cobrança duplicada de comissões associadas à anuidade do cartão; e
- Pedidos de reembolso de comissões, juros e imposto do selo cobrados indevidamente na fatura do cartão.

O gráfico abaixo apresenta a distribuição das reclamações da categoria "Cartões de Crédito" por instituição bancária.

Banco de Cabo Verde | Avenida OUA, nº 02 | Cód. P. nº 7954 – 094 | Cx. P. nº 101 | Praia - Cabo Verde | Tel.: +238 2607000

Gráfico 6: Reclamações "Cartões de Crédito"



Fonte: BCV

c) Cartões de Débito

As reclamações desta categoria, recebidas ao longo de 2025, totalizaram 16 (dezasseis) registos, envolvendo 4 (quatro) instituições bancárias. As exposições estiveram associadas, essencialmente, às seguintes situações:

- Atraso na emissão do cartão e/ou morosidade na entrega do respetivo PIN[7];
- Demora no carregamento do cartão pré-pago, causando constrangimentos aos reclamantes;
- Reversão do carregamento do cartão pré-pago;
- Cobrança indevida da anuidade do cartão;
- Movimentos indevidos registados, decorrentes de erros operacionais, não enquadráveis na categoria "Fraude".

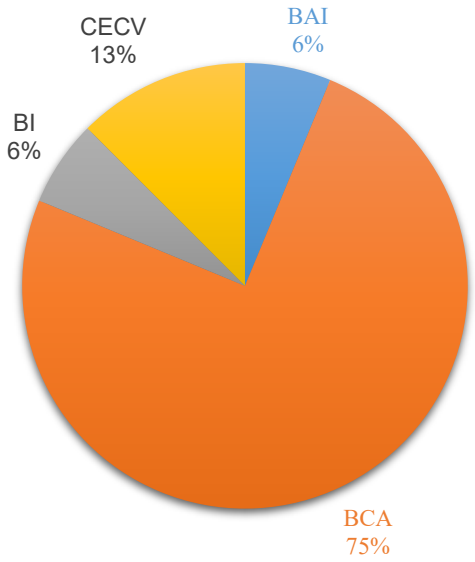
O gráfico abaixo apresenta a distribuição das reclamações na categoria "Cartões de Débito" por instituição bancária.

.

[7] A sigla refere-se ao Número de Identificação Pessoal, usado como senha de acesso a um sistema eletrónico bancário.

Banco de Cabo Verde | Avenida OUA, nº 02 | Cód. P. nº 7954 – 094 | Cx. P. nº 101 | Praia - Cabo Verde | Tel.: +238 2607000

Gráfico 7: Reclamações "Cartões de Débito"



Fonte: BCV

d) Cheques

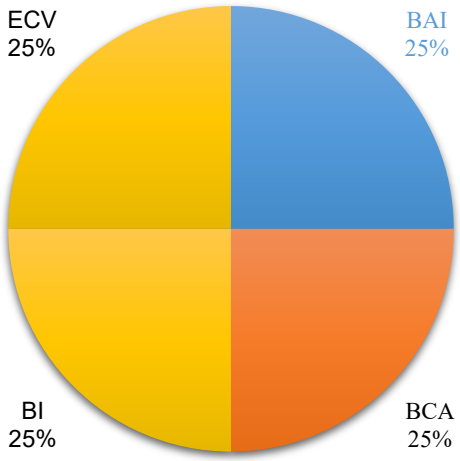
Esta categoria foi objeto de 4 (quatro) reclamações durante o ano de 2025, evidenciando a maior variação percentual negativa face a 2024. As reclamações envolveram 4 (quatro) instituições bancárias e incidiram sobre as seguintes matérias:

- Recusa de pagamento de cheque a descoberto;
- Devolução de cheques por falta de provisão;

O gráfico seguinte apresenta a distribuição das reclamações na categoria "Cheques" por instituição bancária.

Banco de Cabo Verde | Avenida OUA, nº 02 | Cód. P. nº 7954 – 094 | Cx. P. nº 101 | Praia - Cabo Verde | Tel.: +238 2607000

Gráfico 8: Reclamações "Cheques"



Fonte: BCV

e) Conta Bancária

A categoria "Conta Bancária" foi objeto de 61 (sessenta e uma) reclamações em 2025, envolvendo 7 (sete) instituições bancárias.

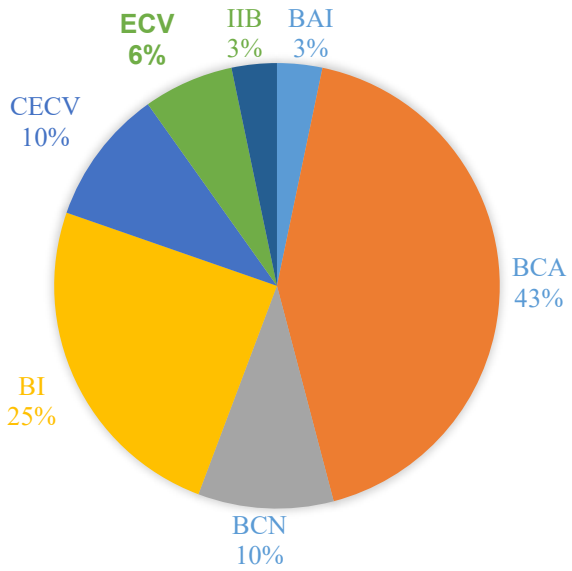
As reclamações nesta categoria tiveram diversas origens, destacando-se, entre outras, as seguintes situações:

- Falta de celeridade e diligência na disponibilização de contratos, declarações bancárias e atualização dos dados do cliente;
- Bloqueio ou penhora indevida de conta bancária;
- Movimentos a débito não reconhecidos pelo titular da conta, sem enquadramento na categoria de fraude;
- Recusa de procurações pela instituição bancária devido ao incumprimento dos requisitos legais, nomeadamente a falta de autenticação notarial ou a ausência de especificação clara dos poderes conferidos ao representante para agir perante a instituição.

O gráfico abaixo demonstra que o banco com maior número de reclamações nesta categoria foi o BCA, concentrando 43 por cento do total, seguido pelo BI, com 25 por cento. Em terceiro lugar surgem a CECV e o BCN, ambos com 10 por cento, seguidos pelo ECV, com 6 por cento e, por fim, pelos bancos IIB e BAI, ambos com 3 por cento das reclamações.

Banco de Cabo Verde | Avenida OUA, nº 02 | Cód. P. nº 7954 – 094 | Cx. P. nº 101 | Praia - Cabo Verde | Tel.: +238 2607000

Gráfico 9: Reclamações Conta Bancária



Fonte: BCV

f) Crédito Consumo

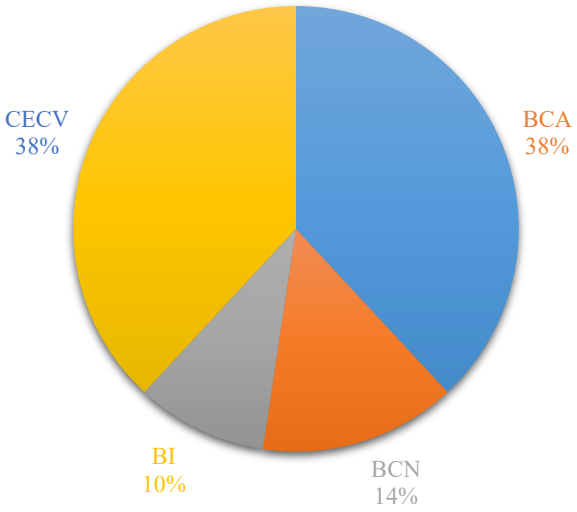
Durante o ano de 2025, esta categoria registou 21 (vinte e uma) reclamações de clientes bancários, evidenciando uma das maiores variações percentuais positivas face ao ano transato. As reclamações foram dirigidas a 4 (quatro) bancos comerciais e incidiram, entre outras matérias, sobre os seguintes aspetos:

- Falta de celeridade na resolução de questões relacionadas com pedidos de crédito;
- Reclamações de proponentes relativas à inclusão/manutenção dos seus nomes da Central de Registo de Crédito (CRC)[8];
- Alteração das taxas de juro sem notificação prévia aos proponentes de crédito;
- Erro na cobrança de seguros associados ao crédito;
- Falta de resposta das instituições financeiras aos pedidos de concessão de crédito;
- Demora ou recusa, sem a devida fundamentação, no processamento do pedido de reembolso antecipado do crédito por parte da instituição bancária.

Conforme ilustrado no gráfico abaixo, as instituições bancárias mais visadas foram o BCA e a CECV, ambas com 38 por cento do total das reclamações, seguidas pelos bancos BCN e BI, com 14 por cento e 10 por cento, respetivamente.

[8] Central de registo de crédito, estabelecido pela Lei nº 93/IX/2020 de 7 de julho.

Gráfico 10: Reclamações Crédito Consumo



Fonte: BCV

g) Crédito Habitação

Esta categoria, pela sua natureza e complexidade, constitui frequentemente objeto de reclamações por parte dos clientes bancários. Em 2025, foram registadas 15 (quinze) reclamações nesta categoria, envolvendo quatro instituições bancárias.

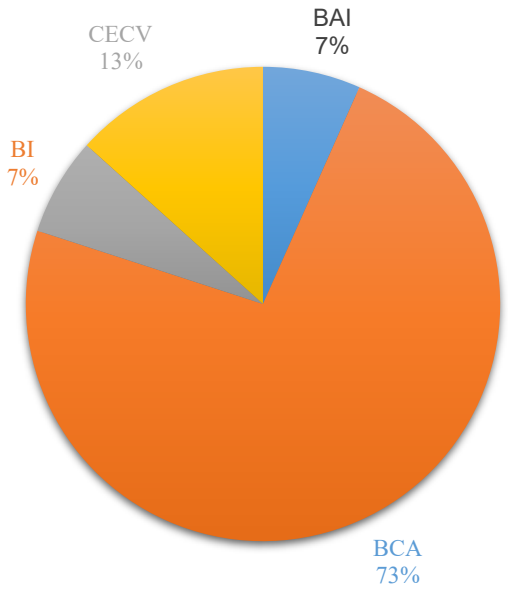
As reclamações sobre esta categoria tiveram diversas origens, como por exemplo:

- Demora na resposta do banco a pedidos de reestruturação de crédito habitação em situação irregular;
- Alteração das taxas de juro sem notificação prévia aos proponentes de crédito;
- Cobrança de prestações superiores à taxa de esforço do proponente, após alteração da sua capacidade financeira, mesmo após comunicação prévia ao banco;
- Pedidos de reembolso antecipado de juros não atendidos pela instituição bancária;
- Perda da bonificação das taxas de juro;
- Demora na análise e concessão de crédito;
- Demora/Recusa, sem fundamentação, do pedido de reembolso antecipado do crédito por parte da instituição bancária;
- Demora no desembolso das tranches do crédito à habitação por parte da instituição bancária;

Banco de Cabo Verde | Avenida OUA, nº 02 | Cód. P. nº 7954 – 094 | Cx. P. nº 101 | Praia - Cabo Verde | Tel.: +238 2607000

Conforme ilustrado no gráfico abaixo, o BCA foi a instituição mais reclamada nesta categoria, concentrando 73 por cento do total das reclamações, seguido pela CECV, com 13 por cento. Os bancos BAI e BCN registaram, cada um, 7 por cento das reclamações recebidas.

Gráfico 11: Reclamações "Crédito Habitação"



Fonte: BCV

h) Fraude

A categoria "Fraude", que em 2025 apresentou o maior aumento face ao ano anterior, registou um total de 25 (vinte e cinco) reclamações, distribuídas por 6 (seis) instituições bancárias.

A fraude tem-se afirmado como uma preocupação crescente para todos os intervenientes no sistema financeiro, impulsionada pela progressiva sofisticação dos métodos utilizados pelos fraudadores.

As reclamações associadas a este tipo de ocorrência abrangeram seis instituições bancárias e resultaram, sobretudo, das seguintes situações:

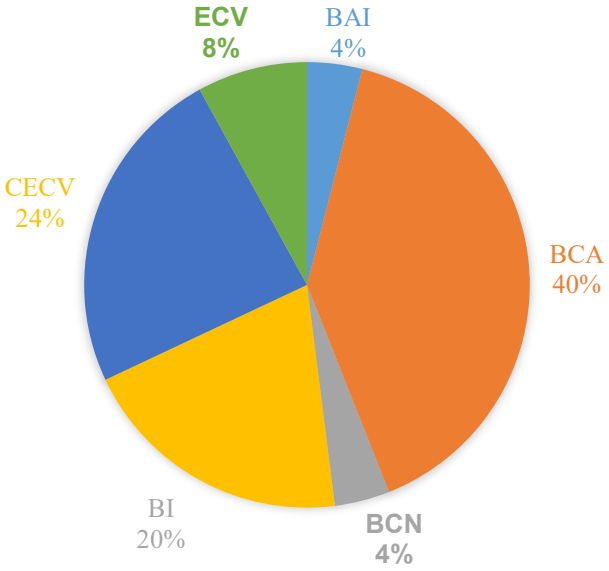
- Levantamentos de numerário em ATM e pagamentos *online* não autorizados pelo utilizador do serviço de pagamento, realizados através da utilização indevida dos dados dos cartões de pagamento;
- Fraudes internas praticadas por colaboradores das instituições bancárias; e

Banco de Cabo Verde | Avenida OUA, nº 02 | Cód. P. nº 7954 – 094 | Cx. P. nº 101 | Praia - Cabo Verde | Tel.: +238 2607000

- Acesso não autorizado às contas bancárias através das plataformas de *internet banking* por terceiros, resultando na realização de operações não autorizadas, com o recurso a credenciais obtidas de forma ilegal através de técnicas como *phishing*[9].

O gráfico seguinte apresenta a distribuição das 25 (vinte e cinco) reclamações por instituição bancária, evidenciando que o BCA foi a instituição mais reclamada nesta categoria, com 40 por cento do total, seguido pela CECV, com 24 por cento. O BI surge em terceiro lugar, com 20 por cento, seguido do ECV, com 8 por cento. Por fim, os bancos BAI e BCN registam a menor expressão, com 4 por cento do total de reclamações cada um.

Gráfico 12: Reclamações "Fraude"



Fonte: BCV

i) Internet Banking

O recurso aos canais digitais de acesso a serviços financeiros (internet *banking/homebanking*) tem vindo a registar um crescimento contínuo, impulsionado pela comodidade e conveniência que proporcionam no acesso às contas bancárias e na realização de operações financeiras à distância.

Contudo, em 2025, esta categoria foi objeto de 16 (dezasseis) reclamações, dirigidas a cinco instituições bancárias, sobretudo relacionadas com as seguintes situações:

- Demora no envio das chaves de confirmação ao cliente, impedindo a realização de transações;
- Cancelamento/bloqueio do serviço sem o pedido do cliente;

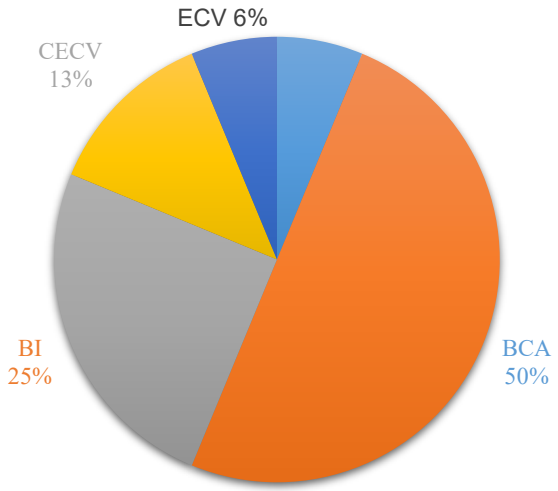
[9] *Phishing* é uma técnica de crime cibernético que recorre à fraude e ao engano para induzir as vítimas a clicarem em links maliciosos ou a revelarem informações pessoais confidenciais.

Banco de Cabo Verde | Avenida OUA, nº 02 | Cód. P. nº 7954 – 094 | Cx. P. nº 101 | Praia - Cabo Verde | Tel.: +238 2607000

- Constrangimentos causados por anomalias no serviço;
- Demora na atribuição das credenciais de acesso ao serviço.

O BCA foi a instituição com maior número de reclamações nesta categoria, concentrando 50 por cento do total, seguido pelo BI, com 25 por cento, pela CECV, com 13 por cento, e pelos bancos ECV e BAI, ambos com 7 por cento, conforme se evidencia no gráfico abaixo.

Gráfico 13: Reclamações "*Internet Banking*"



Fonte: BCV

j) Serviços Financeiros Gratuitos

Esta categoria engloba as reclamações recebidas pelas instituições financeiras relativas à cobrança de comissões sobre serviços financeiros que devem ser prestados gratuitamente aos clientes. Trata-se de um conjunto de serviços considerados essenciais, disponibilizados pelos bancos, para os quais a cobrança de comissões é expressamente proibida[10].

Em 2025, à semelhança do ano anterior, foram registadas 2 (duas) reclamações nesta categoria, sendo ambas dirigidas ao BCA.

[10] Conforme estipulado no artigo 15.º do Aviso n.º 1/2013, de 12 de abril, alterado e republicado pelo Aviso n.º 2/2018, de 9 de março.

Banco de Cabo Verde | Avenida OUA, nº 02 | Cód. P. nº 7954 – 094 | Cx. P. nº 101 | Praia - Cabo Verde | Tel.: +238 2607000

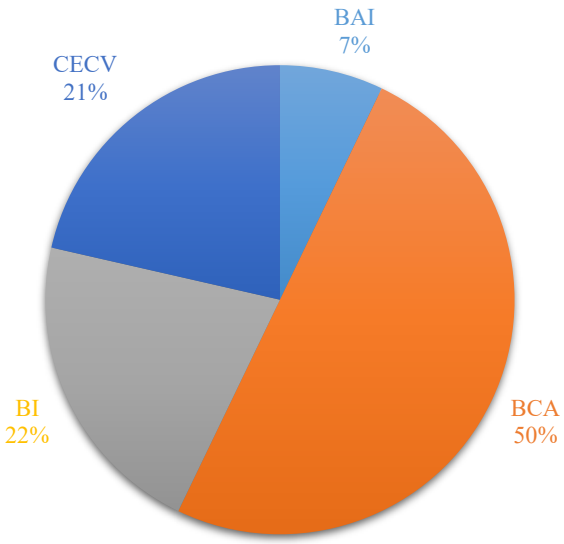
k) Transferências

Esta categoria, que em 2025 registou a segunda maior variação negativa face ao ano anterior, totalizou 14 (catorze) reclamações, envolvendo 4 (quatro) instituições bancárias, tendo como principais motivos:

- Demora por parte do banco na execução de ordens de transferência;
- Não receção de transferências na conta bancária do beneficiário;
- Cobrança duplicada de comissões;
- Reembolso de comissão e despesas cobradas indevidas;

O gráfico seguinte ilustra a distribuição das 14 (catorze) reclamações pelas quatro instituições bancárias. O BCA destaca-se com 50 por cento do total, seguido pelos bancos BI e CECV, com 22 e 21 por cento, respetivamente, e, por fim, pelo BAI, com 7 por cento.

Gráfico 14: Reclamações "Transferências"



Fonte: BCV

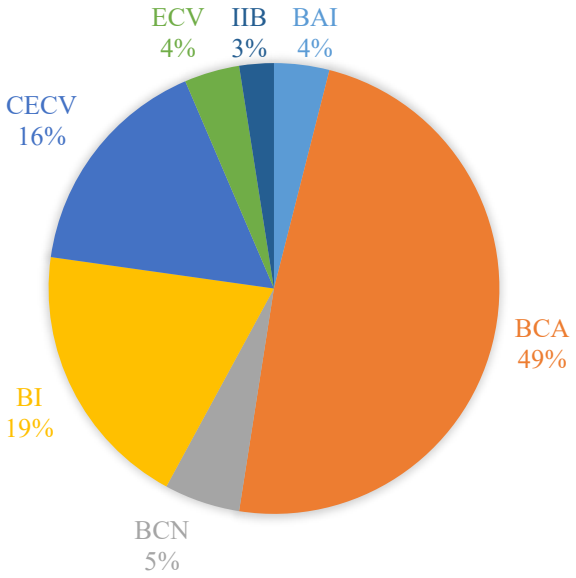
5. Banco Mais Reclamado

5.1. Por Número de Reclamações

Considerando o total de 202 reclamações recebidas ao longo de 2025, e conforme ilustrado no gráfico seguinte, o BCA foi a instituição bancária mais reclamada, concentrando 49 por cento do total. Segue-se o BI, com 19 por cento.

Na terceira posição encontra-se a CECV, com 16 por cento, enquanto o BCN surge em quarto lugar, com 5 por cento. Os bancos BAI e ECV ocupam a quinta posição, ambos com 4 por cento, e, por fim, o IIB, com 3 por cento do total de reclamações recebidas.

Gráfico 15: O Banco Mais Reclamado



Fonte: BCV

5.2. Por Serviços e Produtos Bancários

O quadro a seguir sintetiza as informações analisadas anteriormente, apresentando o total de reclamações recebidas sobre produtos e serviços bancários, assim como o banco mais reclamado em cada uma dessas categorias.

Banco de Cabo Verde | Avenida OUA, nº 02 | Cód. P. nº 7954 – 094 | Cx. P. nº 101 | Praia - Cabo Verde | Tel.: +238 2607000

Quadro 2: O Banco mais Reclamado por Categoria

Categoria/Banco	N.º de reclamações	Peso no total de reclamações
ATM	**17**	
BCA	10	59%
Cartão de crédito	**11**	
BCA/BI/IIB	3/3/3	27,27%
Cartão de débito	**16**	
BCA	12	75%
Cheques	**4**	
BAI/BCA/BI/ECV	1/1/1/1	25 %
Conta bancária	**61**	
BCA	26	42,62%
Crédito Consumo	**21**	
BCA/CECV	8/8	38,1%
Crédito Habitação	**15**	
BCA	11	73,33%
Fraude	**25**	
BCA	10	40%
Internet Banking	**16**	
BCA	8	50%
Serviços Financeiros Gratuitos	**2**	
BCA	2	100%
Transferência	**14**	
BCA	7	50%
Total	**202**	

Fonte: BCV

5.3. Proporção de Reclamações por n.º de Contas de Depósitos Bancários Ativos por Instituição Bancária

O quadro abaixo apresenta o rácio entre o número de reclamações recebidas por cada instituição bancária durante o ano de 2025 e o número de contas bancárias ativas na respetiva instituição até dezembro de 2025.

Este indicador permite medir a incidência de reclamações face à base de clientes e avaliar a frequência com que os clientes apresentam reclamações, tendo em conta o volume total de contas ativas. Além disso, possibilita a avaliação da qualidade do serviço prestado pela instituição bancária e do nível de satisfação dos seus clientes.

Banco de Cabo Verde | Avenida OUA, nº 02 | Cód. P. nº 7954 – 094 | Cx. P. nº 101 | Praia - Cabo Verde | Tel.: +238 2607000

Embora a categoria "Atendimento" esteja fora do escopo de atuação do BCV, esta análise inclui as reclamações a ela associadas. Esta categoria representa cerca de 17,55 por cento do total de reclamações registadas no setor bancário em 2025, constituindo a segunda categoria mais reclamada, com um total de 43 ocorrências. A maioria das reclamações refere-se ao tempo de espera para atendimento nas agências, à falta de condições físicas nas instalações e à ausência de cordialidade do funcionário no atendimento.

Quadro 3: Reclamações por N.º de Contas Bancárias

Bancos	N.º de contas bancárias ativas	N.º de reclamações	Reclamações por N.º de contas bancárias (%)
ECV	9 797	14	0,143%
BAI	**66 028**	**10**	**0,015%**
BI	35 056	44	0,126%
BCN	**97 091**	**17**	**0,018%**
BCA	157 852	117	0,074%
CECV	**380 580**	**37**	**0,010%**
IIB	4 714	6	0,127%

Fonte: BCV

Os dados apresentados no quadro acima evidenciam que o ECV regista o rácio mais elevado entre as instituições bancárias, atingindo 0,143%. Tal significa que, por cada 100 contas ativas, são registadas 0,143 reclamações, ou, de forma equivalente, ocorre aproximadamente 1 reclamação por cada 699 contas ativas.

Por outro lado, a CECV apresenta o rácio mais baixo, com 0,010%, o que indica uma incidência significativamente reduzida de reclamações face ao número de contas ativas na instituição.

6. Valores Devolvidos aos Reclamantes

Em 2025, os consumidores financeiros foram ressarcidos pelas instituições financeiras num montante total de 3.154.582 escudos (três milhões, cento e cinquenta e quatro mil, quinhentos e oitenta e dois escudos), em consequência das suas reclamações. Esse valor representa uma diminuição de 3,46 por cento em relação ao ano anterior, período em que foram devolvidos 3.267.665 escudos (três milhões, duzentos e sessenta e sete mil, seiscentos e sessenta e cinco escudos) aos reclamantes.

A seguir, será detalhada a distribuição dos montantes devolvidos por setor e por instituição financeira.

6.1. Setor Bancário

As instituições bancárias restituíram aos seus clientes um montante total de 3.142.216 escudos (três milhões, cento e quarenta e dois mil, duzentos e dezasseis escudos) em 2025, no âmbito das suas

Banco de Cabo Verde | Avenida OUA, nº 02 | Cód. P. nº 7954 – 094 | Cx. P. nº 101 | Praia - Cabo Verde | Tel.: +238 2607000

reclamações. Este valor representa uma redução de 3,21 por cento face a 2024, ano em que foram reembolsados 3.246.446 escudos (três milhões, duzentos e quarenta e seis mil, quatrocentos e quarenta e seis escudos).

Destacam-se como principais motivos que originaram esses ressarcimentos os movimentos não autorizados em contas bancárias, realizados por meio de cartões de pagamento e plataformas de *internet banking*[11], que, em alguns casos configuraram situações de fraude. Adicionalmente, destacam-se erros operacionais imputáveis às próprias instituições bancárias e anomalias em caixas automáticos (ATM).

Todas as instituições bancárias procederam a reembolsos aos seus clientes no âmbito das suas reclamações. Conforme ilustrado no quadro abaixo, em 2025, o BCA destacou-se, em termos de valor, como a instituição que realizou o maior volume de ressarcimentos em decorrência das reclamações apresentadas.

Quadro 4: Valores Devolvidos Setor Bancário

Instituição bancária	Valor devolvido
BAI	46 753 ECV
BCA	**2 043 695 ECV**
BCN	219 365 ECV
BI	**732 240 ECV**
ECV	5 513 ECV
IIB	**49 220 ECV**
CECV	45 430 ECV
Total	**3 142 216 ECV**

Fonte: BCV

6.2. Setor Segurador

No setor segurador, também foram efetuados ressarcimentos aos clientes no âmbito das suas reclamações, embora os montantes devolvidos sejam significativamente inferiores aos do setor bancário.

Em 2025, a seguradora Ímpar destacou-se como a única instituição a efetuar reembolsos aos seus clientes, na sequência de uma reclamação relacionada com seguro de viagem. O montante ressarcido foi de 12.366 escudos (doze mil, trezentos e sessenta e seis escudos).

[11] Ao abrigo do Decreto-Legislativo n.º 8/2018, de 28 de novembro, que o regime jurídico que regula a prestação de serviços de pagamento e a emissão, distribuição e reembolso de moeda eletrónica em Cabo Verde pelas entidades legalmente autorizadas.

Banco de Cabo Verde | Avenida OUA, nº 02 | Cód. P. nº 7954 – 094 | Cx. P. nº 101 | Praia - Cabo Verde | Tel.: +238 2607000

Quadro 5: Valores Devolvidos Setor Segurador

Seguradoras	Valor devolvido
Ímpar	12 366 ECV
Total	**12 366 ECV**

Fonte: BCV

II. ANÁLISE DOS PREÇÁRIOS

Outra atividade da supervisão comportamental consiste na fiscalização sucessiva dos preçários das instituições financeiras, bem como na análise das respetivas propostas de alteração, com o objetivo de assegurar a sua conformidade com o quadro legal e regulamentar aplicável[12].

No âmbito desta atividade, a fiscalização incide sobre os folhetos de comissões e despesas, os folhetos de taxas de juro e a informação relativa aos serviços financeiros gratuitos, que, em conjunto, integram o preçário das instituições bancárias.

De um modo geral, as instituições que operam no mercado financeiro nacional procedem, pelo menos, a uma atualização anual dos seus preçários, regra geral no início de cada ano económico.

Durante o ano de 2025, foram analisadas 9 (nove) propostas de alteração de preçários: 2 (duas) abrangendo simultaneamente o folheto de comissões e despesas e o folheto de taxas de juro, 5 (cinco) incidindo exclusivamente sobre o folheto de comissões e despesas e 2 (duas) respeitantes apenas ao folheto de taxas de juro.

No decurso destas análises, o BCV emitiu recomendações às instituições financeiras, com vista à adequação da informação constante das propostas de alteração dos preçários às disposições previstas no normativo aplicável[13].

III. INSPEÇÕES

No âmbito da supervisão comportamental, o BCV assegura a fiscalização do cumprimento das disposições legais e regulamentares aplicáveis às instituições financeiras supervisionadas. Para o efeito, recorre a ações de inspeção, tanto na vertente presencial (*on-site*) como remota (*off-site*), enquanto instrumentos complementares da supervisão, destinados à verificação do grau de conformidade das práticas adotadas pelas instituições com o quadro normativo em vigor.

[12] Aviso n.º 1/2013, de 12 de abril, alterado pelo Aviso 2/2018, de 09 de março.
[13] Aviso n.º 1/2013, de 12 de abril, alterado pelo Aviso 2/2018, de 09 de março.

Banco de Cabo Verde | Avenida OUA, nº 02 | Cód. P. nº 7954 – 094 | Cx. P. nº 101 | Praia - Cabo Verde | Tel.: +238 2607000

Durante o ano de 2025, o BCV privilegiou o acompanhamento (*follow-up*) da implementação e cumprimento das Determinações Específicas emitidas na sequência das ações inspetivas realizadas no ano anterior. Esta abordagem permitiu monitorizar a adoção efetiva das medidas corretivas determinadas pelo Banco e avaliar o grau de adequação das práticas implementadas pelas instituições supervisionadas.

Neste contexto, importa referir que, no ano transato, foram realizadas 5 (cinco) ações de inspeção, das quais 1 (uma) na vertente presencial, dirigida a uma instituição bancária, e 4 (quatro) na vertente remota, abrangendo quatro instituições bancárias. Estas ações tiveram como objetivo avaliar o cumprimento das normas de conduta e transparência aplicáveis à comercialização de produtos e serviços financeiros, bem como identificar eventuais fragilidades suscetíveis de comprometer a proteção dos consumidores financeiros.

IV. CORREÇÃO DE IRREGULARIDADES

No âmbito da supervisão comportamental, o BCV avalia o cumprimento das normas aplicáveis às instituições financeiras em suas interações com os clientes. Essa avaliação é conduzida por meio da fiscalização contínua das atividades das instituições financeiras, das ações de inspeção e da análise das reclamações apresentadas pelos clientes.

Para o efeito, o BCV, diante de situações de risco de incumprimento ou incumprimento efetivo, lança mão de ações e procedimentos de supervisão para prevenir o incumprimento da legislação que rege as atividades das instituições financeiras ou para cessar situações de incumprimento detetadas. Essas ações são materializadas, nomeadamente, através de emissão de determinações específicas, recomendações, cartas circulares e instauração de processos de contraordenações.

Seguidamente, apresentam-se as medidas de supervisão adotadas pelo BCV para mitigar as irregularidades detetadas no âmbito das atividades de supervisão comportamental conduzidas em 2025:

1. Recomendações

Durante o ano de 2025, o BCV emitiu 15 (quinze) Recomendações dirigidas às instituições financeiras, com vista à correção de irregularidades detetadas, conforme segue:

- **No âmbito da apreciação e aprovação do preçário das instituições bancárias**, foram emitidas 7 (sete) recomendações, no sentido de as instituições adequarem as propostas de

Banco de Cabo Verde | Avenida OUA, nº 02 | Cód. P. nº 7954 – 094 | Cx. P. nº 101 | Praia - Cabo Verde | Tel.: +238 2607000

atualização dos seus preçários ao quadro legal em vigor, designadamente ao Aviso n.º 1/2013, de 12 de abril, alterado e republicado pelo Aviso n.º 2/2018, de 9 de março.

- **No âmbito da apreciação de campanhas publicitárias,** foram emitidas 2 (duas) recomendações, visando o reforço da informação prestada pelas instituições financeiras relativamente aos produtos objeto de publicidade, de modo a assegurar maior transparência e clareza para os clientes;
- **No âmbito de apreciação de reclamações de clientes,** foram emitidas 6 (seis) recomendações às instituições financeiras visadas, no sentido de assegurar a verificação dos deveres de conduta que sobre estas recaem na relação com os respetivos clientes, bem como o cumprimento das normas aplicáveis às diversas matérias em função da natureza das reclamações apresentadas.

2. Determinação Específica

No ano de 2025, o BCV emitiu 10 (dez) Determinações Específicas, dirigidas a 7 (sete) instituições bancárias. Estas foram emitidas na sequência de irregularidades detetadas, conforme se descreve:

- **5 (cinco) Determinações Específicas decorreram de inspeções realizadas em 2024**, tendo como objetivo a adequação de práticas e procedimentos, designadamente:
    - A conformidade dos procedimentos de contratação de depósitos a prazo, de modo a assegurar a transparência da informação prestada ao cliente durante a negociação, nos termos dos n.ºs 1, 2 e 3 do artigo 8.º do Aviso n.º 1/2013, do n.º 1 do artigo 7.º do Aviso n.º 6/2021 e da alínea e) do artigo 2.º do Aviso n.º 3/2014;
    - A disponibilização de um provedor do cliente, ao abrigo da alínea b) do artigo 8.º do Aviso n.º 3/2014, de 17 de outubro, alterado pelo Aviso n.º 3/2019, de 19 de março;
    - A submissão e disponibilização do código de conduta aprovado pelo BCV, nos termos do artigo 8.º do Aviso n.º 3/2014, de 17 de outubro, alterado pelo Aviso n.º 3/2019, de 19 de março;
    - A cessação da cobrança de comissões de gestão de contas inativas, nos termos do artigo 15.º do Aviso n.º 2/2018; e
    - A conformidade das informações gerais constantes dos contratos-quadro de serviços de pagamento com o disposto no artigo 16.º do Regime Jurídico dos Serviços de

Banco de Cabo Verde | Avenida OUA, nº 02 | Cód. P. nº 7954 – 094 | Cx. P. nº 101 | Praia - Cabo Verde | Tel.: +238 2607000

Pagamento e da Moeda Eletrónica (RJSPME)[14], em observância do dever previsto no artigo 66.º do referido diploma.

- **As restantes 5 (cinco) Determinações Específicas foram emitidas na sequência de reclamações de clientes**, visando a regularização, por parte das instituições bancárias (instituição de apoio) [15], de anomalias ocorridas em caixas automáticas (ATM), ao abrigo da alínea b) do n.º 1 do artigo 17.º, da alínea a) do n.º 3 do artigo 14.º e da alínea a) do n.º 2 do artigo 8.º do Aviso n.º 1/2021, de 17 de junho.

V. PROMOÇÃO DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA

A educação financeira desempenha um papel fundamental no reforço da literacia financeira da população, permitindo que indivíduos e empresas adotem uma abordagem mais consciente e informada na gestão dos seus recursos financeiros. Num ambiente económico cada vez mais complexo e dinâmico, a compreensão de conceitos-chave, como poupança, planeamento financeiro, investimento, crédito, produtos e serviços financeiros incluindo seguros, instrumentos de pagamento e mecanismos de financiamento, e os mecanismos de proteção do consumidor, revela-se essencial para a promoção da estabilidade financeira e do desenvolvimento sustentável.

Em Cabo Verde, a promoção da educação financeira constitui uma prioridade estratégica, sendo reconhecida pelo Banco de Cabo Verde como um pilar essencial para a inclusão financeira, a solidez do sistema financeiro e o reforço da resiliência económica da população. Neste contexto, o BCV tem desempenhado um papel determinante na conceção, implementação e monitorização de iniciativas que visam sensibilizar e capacitar a sociedade cabo-verdiana em matéria financeira, garantindo a adoção de boas práticas na gestão do orçamento pessoal e familiar, na utilização responsável do crédito e na mitigação de riscos financeiros, em alinhamento com as diretrizes internacionais.

O Plano Nacional de Educação Financeira 2021-2024, elaborado e aprovado pelo BCV em 2020, constitui um instrumento estratégico para a estruturação e coordenação de esforços entre diversas entidades públicas e privadas, promovendo uma abordagem integrada e abrangente à educação financeira no país. Este plano prevê o desenvolvimento de programas e ações pedagógicas dirigidas a diferentes segmentos da sociedade, incluindo estudantes, trabalhadores, empreendedores,

[14] Decreto-legislativo n.º 8/2018, de 28 de novembro.
[15] De acordo com a definição constante da alínea n) do artigo 3.º do Aviso n.º 1/2021, de 17 de junho.

Banco de Cabo Verde | Avenida OUA, nº 02 | Cód. P. nº 7954 – 094 | Cx. P. nº 101 | Praia - Cabo Verde | Tel.: +238 2607000

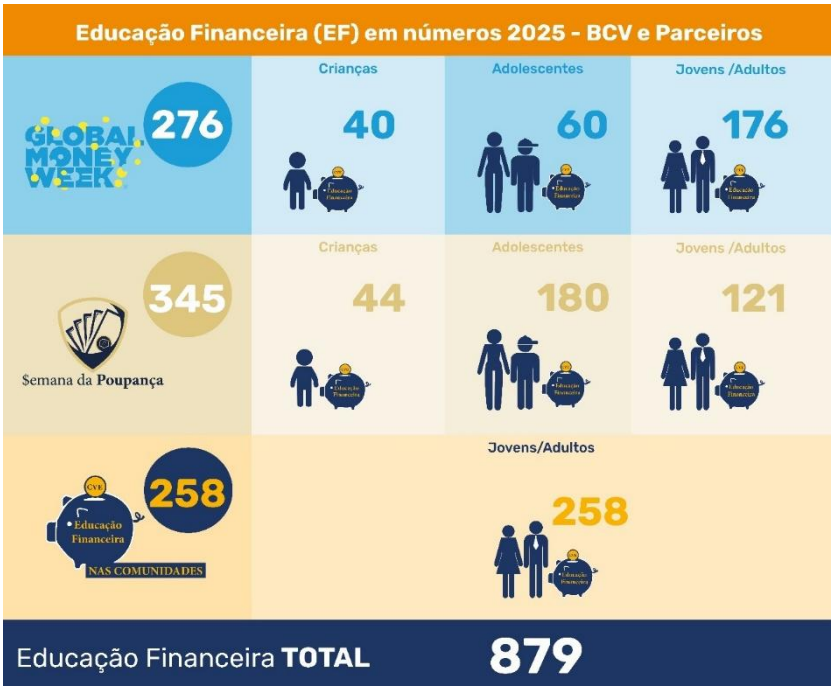
consumidores e grupos economicamente vulneráveis, assegurando o acesso equitativo a conhecimentos essenciais para uma tomada de decisão financeira fundamentada e responsável.

Desta forma, o Banco de Cabo Verde assume um papel central na formulação e dinamização de estratégias e iniciativas educativas[16], contribuindo para um sistema financeiro mais sólido, acessível e sustentável, que fomente a literacia e a inclusão financeira, promova a resiliência económica das famílias e empresas e, em última instância, impulsione o desenvolvimento socioeconómico de Cabo Verde.

1. Síntese das atividades de Educação Financeira realizadas em 2025

Eventos Principais

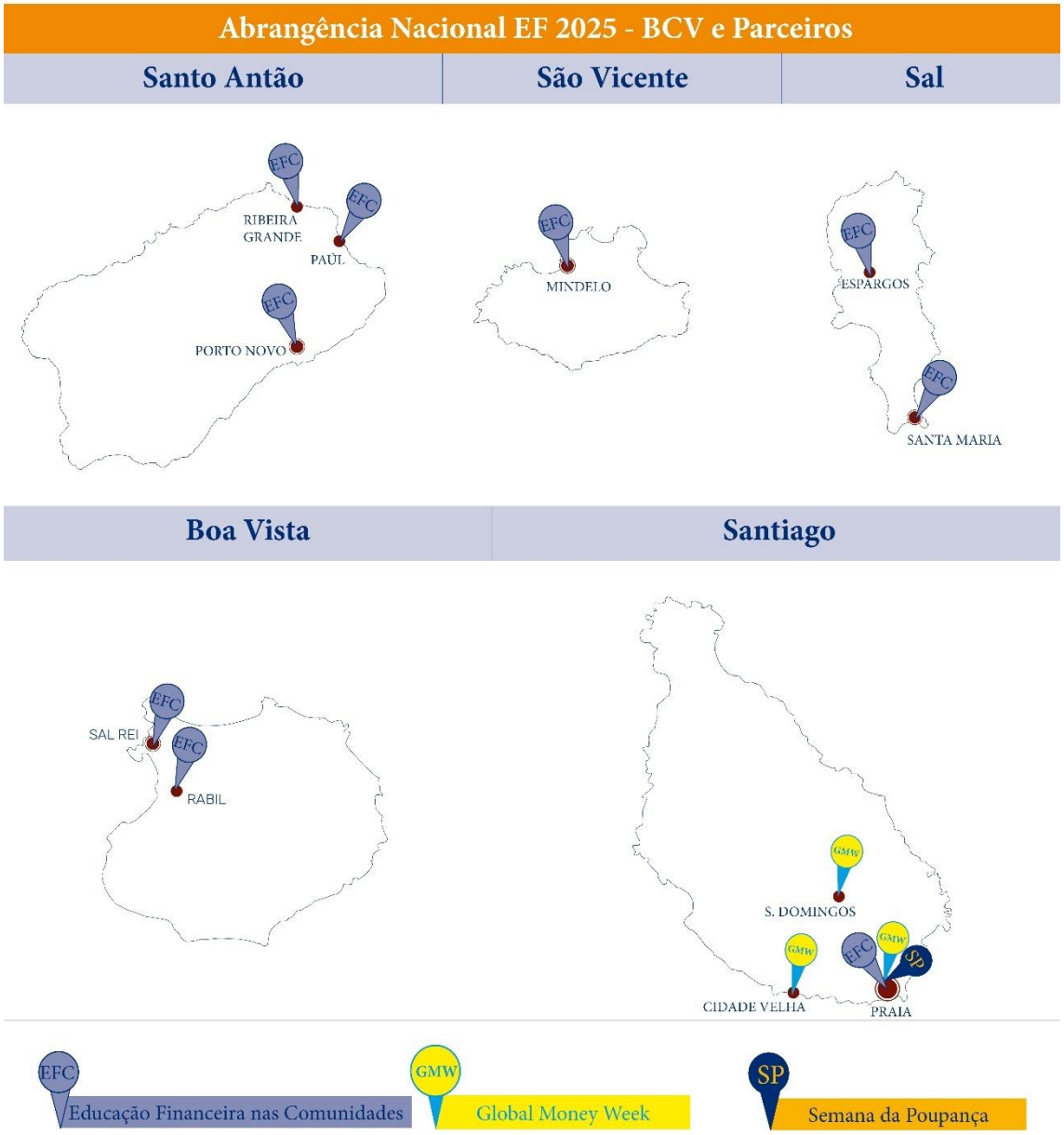
Educação Financeira em números



[16] A alínea g) do n.º 1 do artigo 15.º da LBSF n.º 61/VIII/2014, de 23 de abril, estabelece que compete ao BCV reforçar o nível de literacia financeira em Cabo Verde, promovendo ações de formação e divulgação, bem como sensibilizando o público para os benefícios do planeamento financeiro e para as vantagens e riscos específicos de determinados produtos e operações financeiras.

Banco de Cabo Verde | Avenida OUA, nº 02 | Cód. P. nº 7954 – 094 | Cx. P. nº 101 | Praia - Cabo Verde | Tel.: +238 2607000

Abrangência nacional



Banco de Cabo Verde | Avenida OUA, nº 02 | Cód. P. nº 7954 – 094 | Cx. P. nº 101 | Praia - Cabo Verde | Tel.: +238 2607000

Parceiros



2. Eventos 2025

2.1. *Global Money Week* (GMW) – Semana Global do Dinheiro

A GMW é uma iniciativa promovida pela Rede Internacional de Educação Financeira (INFE) da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE). Trata-se de uma campanha global de sensibilização para a educação financeira, realizada anualmente, com o propósito de capacitar crianças e jovens com conhecimentos essenciais sobre gestão financeira, sustentabilidade económica e empreendedorismo.

Ao longo desta semana, entidades dos setores público, privado e entidades sem fins lucrativos, em diversos países, unem esforços para planear e executar um conjunto diversificado de atividades educativas e interativas. Estas iniciativas, dirigidas principalmente a escolas e centros juvenis, visam estimular o interesse pela literacia financeira desde a infância, promovendo hábitos de gestão responsável dos recursos financeiros e uma melhor preparação para os desafios económicos do futuro.

Cabo Verde, por intermédio do Banco de Cabo Verde, aderiu à *Global Money Week* em 2019 e, desde então, tem vindo a promover diversas ações de sensibilização dirigidas a crianças e jovens em várias regiões do país, com o propósito de alargar progressivamente o alcance da iniciativa a todas as ilhas do arquipélago.

Cada edição da GMW é orientada por um tema específico. Em 2025, o slogan adotado foi "*Think before you follow, wise money tomorrow*" ("Pense antes de seguir, dinheiro inteligente amanhã"), destacando a importância de uma avaliação crítica das informações e recomendações obtidas online,

Banco de Cabo Verde | Avenida OUA, nº 02 | Cód. P. nº 7954 – 094 | Cx. P. nº 101 | Praia - Cabo Verde | Tel.: +238 2607000

nomeadamente de *finfluencers*[17], no processo de tomada de decisões financeiras, abrangendo conhecimentos, competências, atitudes, comportamentos e sustentabilidade. O evento decorreu entre os dias 17 e 28 de março, mobilizando um conjunto diversificado de iniciativas de sensibilização e ações formativas no domínio da educação financeira.

Segue-se a lista das iniciativas realizadas em 2025, no âmbito da *Global Money Week*:

Quadro 6: Lista de atividades *Global Money Week*

Entidade	Temas	Público-alvo	Beneficiários
BCV	*Global Money Week e a importância da Educação Financeira/ Importância da Poupança e Dicas para ficares mais seguro online/ Finanças comportamentais: Como as emoções e os comportamentos influenciam as decisões financeiras*	Estudantes do Secundário, Câmara Municipal da Ribeira Grande de Santiago	60
BCV	Visita ao Museu do BCV		10
BCV	Finanças comportamentais: Como as emoções e os comportamentos influenciam as decisões financeiras! / Importância da Poupança e Dicas para ficares mais seguro online/Liderança juvenil: como influenciar sem autoridade	Rádio Comunitária Voz de Ponta d'Água/ Associação Cultural e Desportiva Maracanã	9
BCV	*Global Money Week* e a importância da Educação Financeira/ Finanças comportamentais: Como as emoções e os comportamentos influenciam as decisões financeiras/ Liderança juvenil: como influenciar sem autoridade	Internos do Lar juvenil/ SOS	30
BCV/BVC	Mercado de Capitais - Funcionamento da Bolsa de Valores de Cabo Verde + Informações sobre o Torneio da Bolsa	Estudantes Universitários	108
BCV/BVC	Torneio da Bolsa	Estudantes Universitários	59
	Total Beneficiários		**276**

Fonte: BCV

[17] Criadores de conteúdos digitais que partilha informações, opiniões ou conselhos sobre temas financeiros.

Banco de Cabo Verde | Avenida OUA, nº 02 | Cód. P. nº 7954 – 094 | Cx. P. nº 101 | Praia - Cabo Verde | Tel.: +238 2607000

2.2. Semana da Poupança (SP)

A Semana da Poupança, celebrada anualmente por ocasião do Dia Mundial da Poupança, assinalado a 31 de outubro, foi instituída com o objetivo de alertar os consumidores para a importância da educação financeira, promovendo a contenção de gastos e a constituição de reservas financeiras, de forma a prevenir situações de sobreendividamento.

Durante esta semana, o BCV e os seus parceiros unem esforços para levar a educação financeira a escolas, universidades, locais de trabalho e comunidades, através de ações de formação, palestras, workshops e outras atividades interativas, com o propósito de incentivar uma gestão mais eficiente dos recursos financeiros, a planificação do consumo e a adoção de hábitos de poupança sustentáveis.

Em 2025, as iniciativas decorreram sob o lema "Fundo de emergência? Dindim já tem o seu. E tu?", com enfoque na importância da constituição de um fundo de emergência enquanto instrumento essencial de resiliência financeira.

Segue-se a lista das iniciativas realizadas em 2025, no âmbito da Semana da Poupança:

Quadro 7: Lista de atividades Semana da Poupança

Entidade	Temas	Público-alvo	Beneficiários
BCV	A importância da Formação Financeira/ Empreender com Consciência: Pequenos Passos, Grandes Oportunidades	Jovens - Projeto Soldado Cidadão das FACV	41
BCV	O Sistema Financeiro Cabo-verdiano/ Poupança e Orçamento/ Tudo é uma questão de hábito	Adolescentes – Alunos da Escola Secundária Abílio Duarte	50
BCV	A importância da Formação Financeira para as Indústrias Criativas/ Empreendedorismo Criativo: Como transformar talento em negócio/ Poupança é Segurança	Jovens/ Adultos - Associados da Sociedade Cabo-verdiana de Músicos.	35
BCV	Serviços financeiros fáceis para todos/O segredo milenar da riqueza	Adultos – Funcionários da Inpharma	45
BCV/BVC	Poupança	Alunos EB/Secundária	33
BCV/BVC	Poupança	Alunos EB e ES e Professores	22
BCV/BVC	Poupança	Alunos EB/Secundária	50
BCV/BVC	Poupança	Alunos EB e ES e Professores	25
BCV/BVC	Concurso de Desenho Infantil - Poupança Criativa	Crianças 1º a 6º ano do EB	44
	Total Beneficiários		**345**

Fonte: BCV

Banco de Cabo Verde | Avenida OUA, nº 02 | Cód. P. nº 7954 – 094 | Cx. P. nº 101 | Praia - Cabo Verde | Tel.: +238 2607000

2.3. Outras

Com o objetivo de promover e reforçar a educação financeira junto da população cabo-verdiana, ao longo de 2025, o Banco de Cabo Verde (BCV) participou no projeto da Associação para a Defesa do Consumidor (ADECO), denominado "Serviços Financeiros Fácil para Todos". Esta iniciativa visou capacitar os consumidores, dotando-os de conhecimentos e ferramentas que lhes permitam realizar escolhas mais informadas na contratação de produtos e serviços financeiros, bem como melhorar a sua capacidade de orientação e resolução de conflitos de consumo.

A participação do BCV concretizou-se através da realização de sessões públicas de sensibilização e formação sobre diversos temas relacionados com o setor financeiro, dirigidas à população adulta.

As ações decorreram nos dias 30 de abril, 14, 15, 16 e 26 de maio, bem como a 6 e 7 de junho de 2025, abrangendo as ilhas de Santiago, São Vicente, Santo Antão, Sal e Boavista. Durante as sessões, foram abordados, entre outros, os seguintes temas:

- "Produtos e Serviços Financeiros";
- "Serviços de Pagamentos: Regime Jurídico e a Segurança nos Canais Digitais"; e
- "A Proteção do Consumidor de Serviços Financeiros em Cabo verde: Banca, Bolsa e Seguros"

No total, **258 adultos** beneficiaram diretamente destas sessões, contribuindo para o fortalecimento das suas competências financeiras e para uma maior inclusão e proteção no sistema financeiro nacional.

Banco de Cabo Verde | Avenida OUA, nº 02 | Cód. P. nº 7954 – 094 | Cx. P. nº 101 | Praia - Cabo Verde | Tel.: +238 2607000



Banco de Cabo Verde

Avenida OUA, nº 02

Cód.P. nº 7954 – 094 | Cx. P. 101

Praia - Cabo Verde

Tel.: +238 2607000 / Fax: +238 2607197

http://www.bcv.cv