

**RELATÓRIO  
DE SUPERVISÃO  
COMPORTAMENTAL  
2019**



**BANCO DE CABO VERDE**

## ÍNDICE

<b>NOTA INTRODUTÓRIA.....</b>	<b>6</b>
<b>SUMÁRIO EXECUTIVO .....</b>	<b>8</b>
<b>I. REGULAÇÃO.....</b>	<b>9</b>
<b>II. RECLAMAÇÃO DOS CONSUMIDORES FINANCEIROS.....</b>	<b>10</b>
<b>1. Evolução das Reclamações.....</b>	<b>11</b>
<b>2. Matérias mais reclamadas.....</b>	<b>12</b>
2.1. Setor Segurador.....	13
2.2. Setor Bancário.....	13
<b>3. Banco mais reclamado .....</b>	<b>24</b>
3.1. Por serviços e produto bancário.....	24
3.2. Por número de reclamações.....	24
<b>4.Montantes Devolvidos.....</b>	<b>25</b>
4.1. Evolução (2016-2019).....	25
<b>III. ANÁLISE DE PREÇÁRIOS.....</b>	<b>27</b>
<b>IV. AÇÕES DE INSPEÇÃO.....</b>	<b>27</b>
<b>V. CORREÇÃO IRREGULARIDADES E SANCIONAMENTO.....</b>	<b>28</b>
<b>1. Carta Circular.....</b>	<b>28</b>
<b>VI. EDUCAÇÃO FINANCEIRA.....</b>	<b>28</b>
<b>1. Principais ações de educação financeira.....</b>	<b>29</b>

## ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1: Evolução das reclamações do setor bancário – 2016-2019.....	11
Quadro 2: Matérias mais reclamadas.....	14
Quadro 3: Evolução reclamações por matérias.....	15
Quadro 4: Síntese dos gráficos.....	25
Quadro 5: Valores devolvidos.....	26
Quadro 6: Evolução 2016-2019.....	27

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Reclamações por Setor.....	12
Gráfico 2: Representação gráfica produtos e serviços mais reclamados.....	14
Gráfico 3: ATM .....	15
Gráfico 4: Cartão Vinti4.....	16
Gráfico 5: Cartões de crédito.....	17
Gráfico 6: Cartões de débito.....	18
Gráfico 7: Cheques.....	18
Gráfico 8: Conta bancário.....	19
Gráfico 9: Contas de depósito.....	20
Gráfico 10: Crédito Consumo.....	21
Gráfico 11: Crédito Habitação.....	21
Gráfico 12: Fraude.....	22
Gráfico 13: <i>Internet Banking</i> .....	23
Gráfico 14: Transferências.....	24
Gráfico15: Banco mais reclamado – por número de reclamações.....	25

## LISTA DE SIGLAS

ATM - *Automated Teller Machine*

BAI - Banco Angolano de Investimentos Cabo Verde

BCA - Banco Comercial do Atlântico

BCN - Banco Cabo-verdiano de Negócios

BCV - Banco de Cabo Verde

BI - Banco Interatlântico

BICV - Banco Internacional de Cabo Verde

CECV - Caixa Económica de Cabo Verde

CR - Crédito

CRH - Crédito Habitação

DO - Depósito a ordem

ECV - *Ecobank* Cabo Verde

GAP - Gabinete de Apoio ao Consumidor

GSC- Gabinete de Supervisão Comportamental

IIB - *International Investment Bank*<sup>1</sup>

IF - Instituições Financeiras

SISP - Sociedade Interbancária e de Sistemas de Pagamentos

---

<sup>1</sup> Anteriormente denominado Banco Internacional de Cabo Verde, S.A. / Banco Espírito Santo de Cabo Verde.

## NOTA INTRODUTÓRIA

Os mecanismos de supervisão comportamental se encontram instituídos, nomeadamente, na Lei de Bases do Sistema Financeiro cabo-verdiano<sup>2</sup> e na Lei das Atividades e das Instituições financeiras<sup>3</sup>. Decorre desse quadro legal, o Aviso 3/2014, de 17 de outubro, alterado pelo Aviso n.º 3/2019, de 14 de março, que estabelece as regras de conduta que as instituições financeiras devem respeitar, os regimes relativos aos códigos de conduta e prevenção de conflitos de interesses, bem como os procedimentos e os prazos relativos à apreciação das reclamações dos clientes/consumidores pelas instituições financeiras e o Banco de Cabo Verde - BCV, este último, enquanto supervisor.

O BCV, por intermédio do Gabinete de Supervisão Comportamental - GSC, analisa reclamações de clientes bancários e do setor segurador, relativamente a produtos e serviços financeiros (contas, depósitos, produtos de crédito, serviços de pagamento, contratos de seguros, etc.) e atua sobre outras matérias no âmbito das suas competências. Por via da análise de reclamações o GSC fiscaliza o cumprimento das normas pelas instituições e identifica as situações que carecem de inspeções junto às entidades supervisionadas.

Neste âmbito, o GSC recebe, trata e faz o seguimento das reclamações dos clientes das instituições financeiras, que tenham sido registradas no livro de reclamações das instituições, ou apresentadas diretamente às instituições ou ao BCV e que estejam relacionadas com produtos e serviços financeiros negociados, oferecidos ou prestados, no país, que ainda não tenham sido resolvidas por uma autoridade arbitral, administrativa ou judicial.

Outrossim, o GSC, no exercício das suas funções, com base, nomeadamente, no Aviso 1/2013, de 12 de abril, alterado pelo Aviso 2/2018, de 9 de março<sup>4</sup> fiscaliza a transparência de informação na comercialização de produtos e serviços financeiros, cujas condições patrimoniais se encontram previstas nos preçários das instituições financeiras.

Entre outras competências do BCV em matéria de supervisão comportamental, destacam-se:

---

<sup>2</sup> Lei n.º 61/VIII/2014, de 23 de abril, alterada pela Lei n.º 21/IX/2018, de 22 de janeiro.

<sup>3</sup> Lei n.º 62/VIII/2014, de 23 de abril.

<sup>4</sup> Determina as regras que as instituições devem cumprir no que se refere, entre outras: à estrutura e à divulgação do preçário, deveres de informação e de assistência, procedimentos tangentes ao envio e aprovação do preçário e, ainda, o regime de serviços financeiros gratuitos.

- ❖ A realização de ações de inspeções a instituições financeiras, proactivamente ou em caso de deteção de indícios de incumprimento da legislação que rege a sua atividade;
- ❖ A emissão de recomendações e determinações específicas às instituições financeiras, com vista à prevenção e resolução de irregularidades verificadas;
- ❖ A instauração de processos de contraordenação sempre que a conduta das instituições justifique a ação sancionatória do BCV, e ainda;
- ❖ A promoção da inclusão e educação financeira no país, mediante o estabelecimento de parcerias e a realização de atividades diversas de educação financeira.

## SUMÁRIO EXECUTIVO

No Relatório de Supervisão Comportamental, o Banco de Cabo Verde (BCV) divulga todas as atividades desenvolvidas pelo Gabinete de Supervisão Comportamental, durante o ano anterior ao da sua publicação, abrangendo a atividade de supervisão sobre os setores bancário e segurador.

O presente relatório encontra-se dividido em quatro capítulos, sendo que:

O **Capítulo I** é o mais extenso e apresenta as informações relativas à estatística de reclamações do setor bancário e segurador e a sua evolução no tempo. Aí são apresentadas, também, as matérias reclamadas, as instituições mais reclamadas e os valores ressarcidos aos reclamantes no âmbito das reclamações ao setor bancário;

O **Capítulo II** é dedicado aos preçários. Este capítulo informa sobre as alterações aos preçários foram submetidos para a apreciação do BCV, e a sua fiscalização sucessiva que e recai sobre os Folhetos de Comissões e Despesas e os Folhetos de Taxas de Juro;

No **Capítulo III** faz-se um resumo das ações de inspeção realizadas em 2019 (inspeções *on-site*);

Por último, o **Capítulo IV** informa sobre as atividades de educação financeira realizadas pelo GSC e os seus parceiros institucionais, destacando-se a natureza das iniciativas, os públicos-alvo e temas abordados.



## I. REGULAÇÃO

Relativamente ao reforço do quadro normativo de proteção dos consumidores financeiros, foram concebidos os seguintes projetos de diplomas legais:

- Projeto de Aviso que define os elementos informativos e procedimentos para a avaliação de solvabilidade, no âmbito das operações de crédito;
- Projeto de Aviso sobre a ficha de informação normalizada referente ao crédito ao consumidor;
- Projeto de Aviso que estabelece as regras relativamente à publicidade de atividades, serviços e produtos financeiros;
- Projeto de Instrução Técnica sobre a nomenclatura mínima comum para as comissões e despesas no âmbito do preçário.

À elaboração dos diplomas suprarreferidos está subjacente a necessidade premente de se conferir uma maior transparência de informação nas relações de consumo no sector bancário, o que implica, por conseguinte, o alargamento do perímetro de supervisão comportamental, com vista a assegurar a efetiva proteção dos consumidores desse segmento do sistema financeiro.

## II. RECLAMAÇÕES DOS CONSUMIDORES FINANCEIROS

Nos termos dos artigos 3º, 4º e 5º do Aviso n.º 3/2014, de 17 de outubro, as reclamações escritas apresentadas diretamente ao Banco de Cabo Verde podem ser feitas através do formulário de reclamação disponível no *site* do BCV e no balcão da sede, por carta dirigida ao BCV ou através do correio eletrónico institucional do Gabinete de Supervisão Comportamental<sup>5</sup> (GSC). As reclamações podem ainda ser apresentadas verbalmente, por via do atendimento presencial junto ao Banco de Cabo Verde e posteriormente formalizadas via *e-mail* ou formulário.

Após a receção e o registo das reclamações, segue-se a fase de triagem onde o GSC seleciona as que serão enviadas às instituições financeiras, tendo em vista a sua resolução no prazo legal estipulado no n.º 3 do art.º 5º, Aviso 3/2014, de 17 de outubro. Importa frisar que as reclamações remetidas à instituição reclamada são apenas as relacionadas diretamente com as atividades desenvolvidas pela instituição financeira reclamada.

No momento da apreciação das reclamações, o GSC diligencia para verificar se houve ou não incumprimento por parte da instituição visada. Em caso de incumprimento, cabe ao BCV zelar pela sanção dos incumprimentos detetados, incluindo a propositura de instauração de procedimentos de contraordenação, caso se justifique.

Acresce que as instituições financeiras, conforme o n.º 1 do art.º 1º do Decreto-lei n.º 19/2008, de 9 de junho e da Portaria n.º 15/2009, de 27 de abril, têm a obrigatoriedade de disponibilizar o Livro de Reclamações em todos os seus estabelecimentos, sendo que neste domínio, estas encontram-se sujeitas à fiscalização do BCV, e o incumprimento a essa legislação é passível de ação sancionatória contraordenacional, nos termos da alínea h) do n.º 1 do art.º 12º do já referido Decreto-lei n.º 19/2008.

Outrossim, de acordo com o referido Decreto-Lei, as instituições financeiras devem enviar ao GSC o original de todas as reclamações feitas nos seus livros de reclamações.

O GSC partilha, com as instituições bancárias, uma plataforma de gestão de reclamações “Extranet Consumidores – BCV”, a partir da qual se efetua o registo de reclamações e demais ações que integram os processos de reclamação. Essa ferramenta permite, designadamente: o registo e acompanhamento dos processos

---

<sup>5</sup> [gsc@bcv.cv](mailto:gsc@bcv.cv)

de reclamação, a troca de informações, o arquivo dos processos e o tratamento dos dados utilizados na produção dos relatórios.

As reclamações recebidas das seguradoras, também têm o mesmo tratamento, mas o seu acompanhamento é efetuado por correio eletrônico e não por via da plataforma acima referida.

## 1. EVOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

No âmbito das reclamações sobre as matérias que são da competência do BCV, em 2019 foram recebidas 214<sup>6</sup> reclamações do setor bancário, em média cerca de 18 reclamações por mês. Nota-se um aumento considerável de 23.70 por cento face ao ano transato, tendo sido de 173 reclamações. Esse dado contrasta com a tendência de diminuição registado nos últimos anos.

Segue o quadro justificativo das variações dos últimos quatro anos:

Quadro 1: Evolução das reclamações do setor bancário - 2016-2019						
2016	Δ	2017	Δ	2018	Δ	2019
275	-30,55%	191	-9,42%	173	23,70%	214

*Fonte: Banco de Cabo Verde*

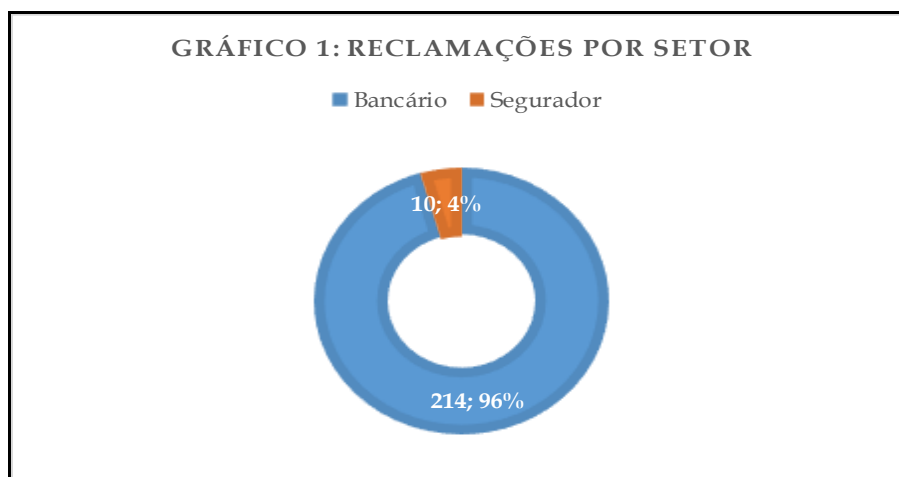
Quanto ao setor segurador, regista-se, em 2019, um total de dez (10)<sup>7</sup> reclamações, ou seja, um aumento de 100 por cento, se comparado com as cinco (5) reclamações recebidas em 2018. De referir que as reclamações deste setor foram todas reportadas ao BCV pelas duas seguradoras nacionais, não tendo sido registadas reclamações diretas ao BCV.

Segue o gráfico representativo das reclamações relativamente aos dois setores:

---

<sup>6</sup> Não inclui as 61 reclamações de categoria Atendimento (tempo de espera, cordialidade no atendimento, falta de condições das agências, horários de atendimento, etc.), questões estas que não competem ao Banco de Cabo Verde fiscalizar.

<sup>7</sup> Não inclui as quatro (04) reclamações de categoria Atendimento (tempo de espera, cordialidade no atendimento, falta de condições das agências, horários de atendimento, etc.), questões estas que não competem ao Banco de Cabo Verde fiscalizar.



*Fonte: Banco de Cabo Verde*

Relativamente à receção das reclamações do setor bancário, importa mencionar que o GSC recebeu, em 2018, 84 reclamações provenientes dos bancos através dos livros de reclamações, sendo que em 2019 as reclamações aumentaram para 122. Já as recebidas diretamente no GSC, através do endereço eletrónico ou através do formulário interno de reclamações, em 2018 foram 89 reclamações, aumentando para 92 reclamações em 2019.

Os pedidos de Informação, todos eles direcionados ao setor bancário, foram no total de 16, sendo que em 2018 foram 19, recebidas via correio eletrónico (parte considerável das reclamações) e por carta. Resumidamente, estes pedidos tiveram por objeto os seguintes assuntos:

- Procedimentos para solicitar informações do Central de Risco de Crédito (CRC);
- Reembolso de montantes no âmbito de operações bancárias *online*, realizadas sem o consentimento do cliente;
- Constituição/licença de abertura para instituições de pagamento;
- Informações diversas sobre as atividades exercidas pelos bancos comerciais;
- Uso de cheques e, a inserção na Lista de Utilizadores de Risco (LUR);
- Solicitações de legislação diversa.

## **2. MATÉRIAS MAIS RECLAMADAS**

Na sequência da receção de uma reclamação esta é classificada pelo GSC, por categoria e/ou por matéria reclamada, para garantir uma melhor organização dos processos na plataforma e o seu tratamento de forma eficaz.

## **2.1. Setor Segurador**

Para o setor segurador, com o total de dez (10) reclamações recebidas, nove (09) visaram a seguradora Garantia, SA. Foram contabilizadas cinco (05) reclamações de categoria seguro automóvel, uma (01) reclamação por cobrança duplicada e três (03) reclamações incidiram sobre o seguro de saúde.

A seguradora ÍMPAR, SA., no decorrer do ano de 2019, recebeu apenas uma reclamação, cuja matéria foi o seguro automóvel.

De referir que as reclamações da categoria seguro automóvel, surgiram, todas elas, no âmbito de sinistros automóveis.

## **2.2. Setor Bancário**

Tendo em conta que 96 por cento das reclamações visaram o setor bancário, estas foram classificadas em 12 categorias conforme se seguem:

- ❖ ATM (*Automated Teller Machine*)
- ❖ Cartões Vinti4
- ❖ Cartões de Crédito
- ❖ Cartões de Débito
- ❖ Cheques
- ❖ Conta Bancária
- ❖ Contas de Depósito
- ❖ Crédito Consumo
- ❖ Crédito Habitação
- ❖ Fraudes
- ❖ *Internet Banking*
- ❖ Transferências

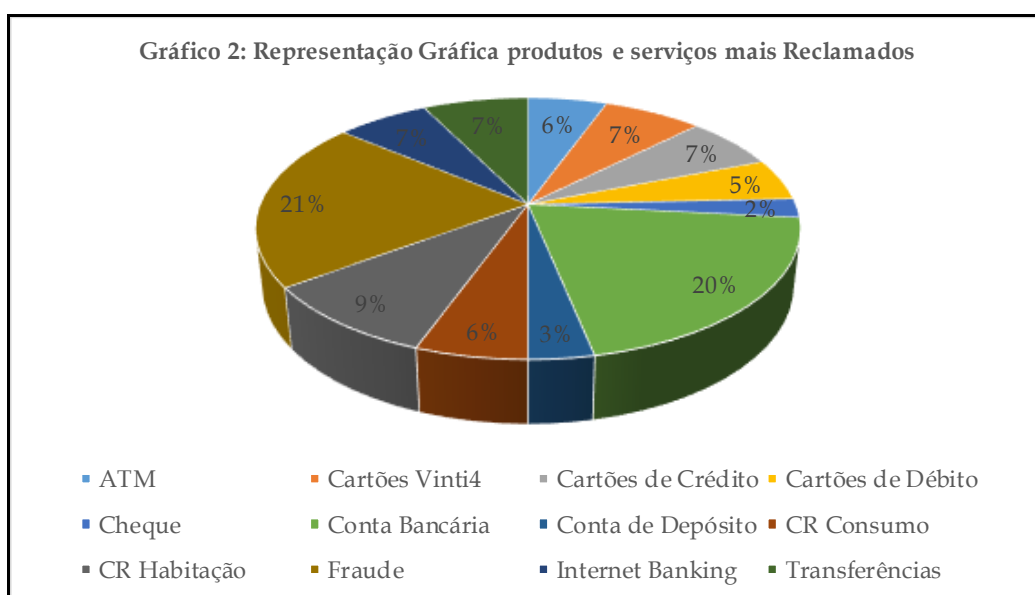
Em 2019 optou-se por segregar algumas categorias de reclamações da categoria “contas de depósito” que era bastante ampla, abrangendo a maior parte das categorias de reclamações. Decidiu-se pela criação das seguintes novas categorias de classificação: ATM, conta bancária, CR Habitação, cartões vinti4, cartões de crédito, cartões de débito e *Internet Banking*.

### **2.2.1. Evolução das Reclamações por Matéria**

O quadro que se segue distribui as 214 reclamações por matérias. O objetivo é que se conheça a matéria mais reclamada e a menos reclamada.

<b>Quadro 2: Matérias mais Reclamadas</b>	
<b>Matéria Reclamada</b>	<b>2019</b>
ATM	12
Cartões Vinti4	15
Cartões de Crédito	14
Cartões de Débito	11
Cheque	5
Conta Bancária	43
Conta de Depósito	7
CR Consumo	12
CR Habitação	20
Fraude	45
Internet Banking	14
Transferências	16
<b>Total</b>	<b>214</b>

*Fonte: Banco de Cabo Verde*



*Fonte: Banco de Cabo Verde*

Verifica-se, em 2019, um aumento exponencial da categoria “fraude”, registando um aumento de 275 por cento comparado com o ano transato. Outra categoria que regista um aumento significativo é a “internet Banking”, com 180 por cento face ao ano de 2018, assim como os cartões de pagamento (cartões de débito/crédito/ vinti4) registando um aumento de 74 por cento. A categoria “contas de depósito”, tendo em conta a retirada de algumas categorias e consequente criação de outras, regista uma queda na ordem dos seis (06) por cento. O mesmo sucede com as queixas relacionadas com “cheques” “transferências” e “créditos”, com diminuição de 58 por cento, 24 por cento e 18 por cento, respetivamente.

Segue o quadro demonstrativo, destas categorias, nos últimos quatro anos:

Quadro 3: Evolução reclamações (contas depósito, cartões, cheques, créditos, fraude, I. Banking e transferências) 2016-2019							
Matéria Reclamada	2016	Δ	2017	Δ	2018	Δ	2019
Conta bancária/Contas de depósito	71	-27%	52	2%	53	-6%	50
Cartões (débito/crédito)	36	-39%	22	5%	23	74%	40
Cheques	16	-38%	10	20%	12	-58%	5
Créditos (Consumo/habitação/Investimento)	31	32%	41	-5%	39	-18%	32
<b>Fraude</b>	<b>12</b>	<b>-92%</b>	<b>1</b>	<b>1100%</b>	<b>12</b>	<b>275%</b>	<b>45</b>
Internet Banking	-	-	-	-	5	180%	14
Transferências	20	-35%	13	62%	21	-24%	16
<b>Total</b>							112

Fonte: Banco de Cabo Verde

## 2.2.2. Análise das reclamações por serviços e produtos bancários

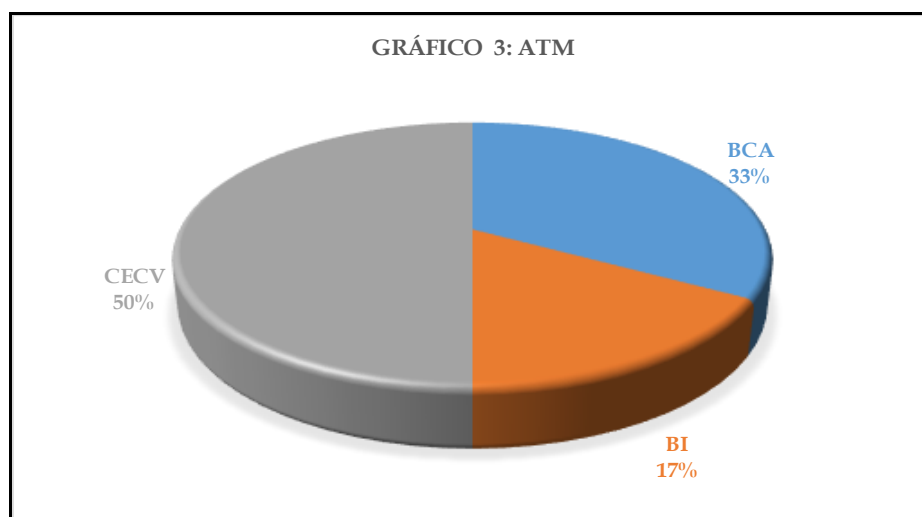
### a) ATM - Automated Teller Machine (Caixas Automáticas)

Com registo de um total de 12 reclamações em 2019, seis (06) por cento do total das reclamações e, mais quatro (04) reclamações que em 2018. Nesta categoria enquadram-se nas anomalias de caixas automáticas registadas:

- Débito na conta do cliente sem que a máquina tenha devolvido o valor solicitado, ou;
- O tempo decorrido para dar uma resposta célere ao reclamante ou a regularização da anomalia.

Considerando que a Sociedade Interbancária e Sistemas de Pagamentos (SISP) é responsável pela gestão das máquinas automáticas no território nacional, frequentemente, são da sua responsabilidade a análise e regularização dessas ocorrências.

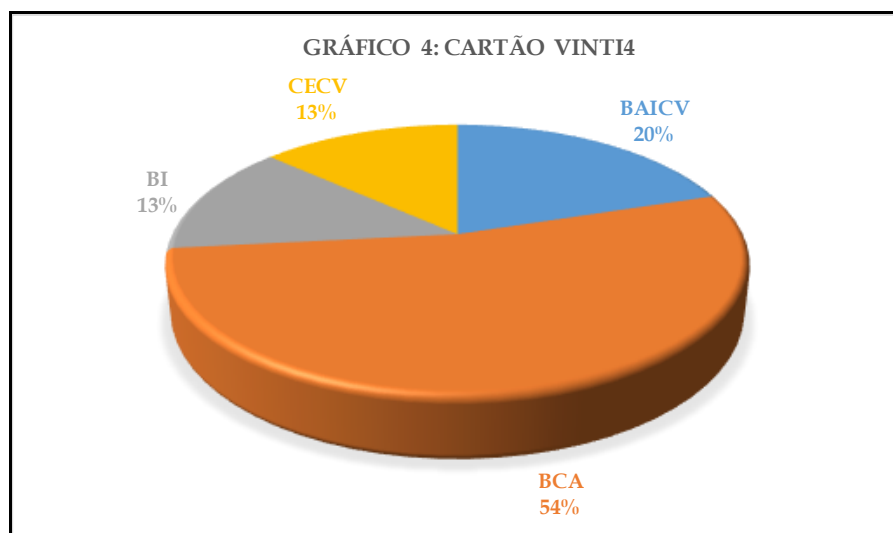
O gráfico abaixo distribui as reclamações da categoria ATM, por banco, sendo que a maioria provém da CECV, de seguida o BCA e o BI:



### **b) Cartões Vinti4**

O cartão Vinti4 corresponde a sete (07) por cento do total das reclamações em 2019. Não é possível uma análise comparativa visto que no ano transato as reclamações com cartões de pagamento foram analisadas conjuntamente, sem as segregar. Na maioria dos casos, as reclamações sobre este serviço bancário, deveram à demora na entrega de cartões, ou seja, falta de celeridade na sua entrega. Outras situações que representam um reduzido número de reclamações foi a não ativação do cartão e a cobrança indevida de comissões sobre o mesmo.

Segue abaixo a distribuição das 15 reclamações sobre esta categoria. O banco mais reclamado foi o BCA, seguido do BAICV sendo que a CECV e o BI, com o mesmo número de reclamações, são as instituições com o menor número de reclamações na categoria em pauta:



*Fonte: Banco de Cabo Verde*

### **c) Cartões de Crédito**

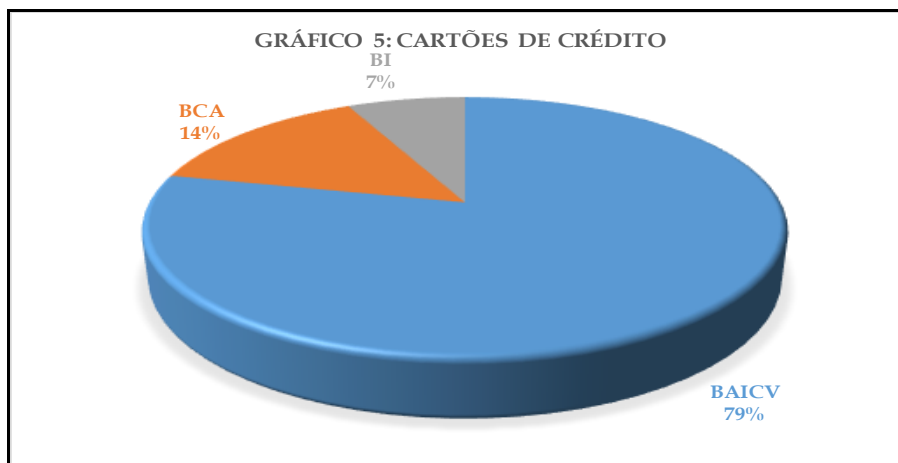
A categoria cartões de crédito contabilizou 14 reclamações. Este produto bancário, tem vindo a ganhar cada vez maior adesão dos cabo-verdianos, por ser bastante prático no estrangeiro, nas compras *on-line*, além de ser cómodo quando se pretende suprir necessidades urgentes de tesouraria. As reclamações neste âmbito se deveram aos seguintes motivos:

- O banco não é célere na emissão do cartão;
- Problemas de funcionamento do cartão no estrangeiro ou nas compras *on-line*;



- Quando o cartão simplesmente encontra-se desativado sem conhecimento das razões da sua desativação pelo titular.

O gráfico que se segue indica o banco mais reclamado em matéria de cartões de crédito, tratando-se do BAICV, com mais de 50 por cento das reclamações, precisamente 79 por cento:



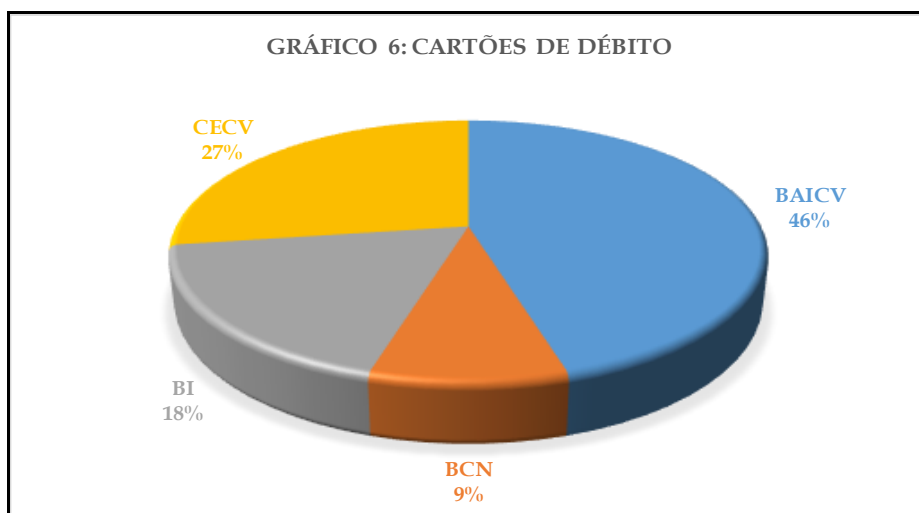
*Fonte: Banco de Cabo Verde*

#### **d) Cartões de Débito**

Quanto aos cartões de débito, aponta-se 11 reclamações deste género, que corresponde a cinco (05) por cento das reclamações de 2019. Os cartões de débito, são os cartões do tipo pré-pagos, nomeadamente utilizados no estrangeiro ou nos pagamentos *on-line*, mediante prévio carregamento. Estas reclamações foram essencialmente sobre:

- Demora na entrega do cartão;
- Cobrança indevida de comissões;
- Cobrança de comissões ao descoberto;
- Cartão desativado;
- Falta de informações diversas.

Segue o gráfico abaixo, em que o BAICV aparece, novamente, como o banco mais reclamado no que concerne aos cartões de pagamento, seguido do CECV, BI e BCN:

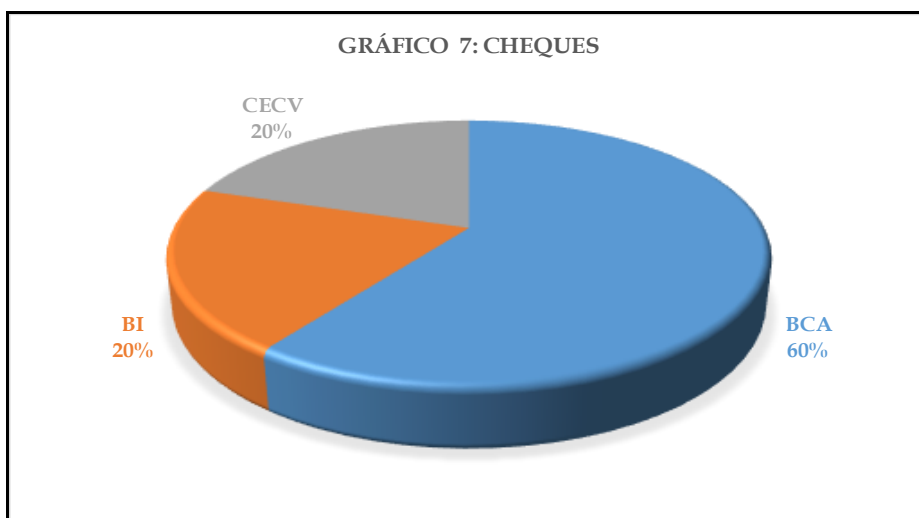


*Fonte: Banco de Cabo Verde*

### e) Cheques

As reclamações que surgiram no âmbito do uso de cheques, sofreram uma queda na ordem de 58 por cento em comparação com o ano transato, de 12 para cinco (05) reclamações. Estas reclamações foram maioritariamente sobre a devolução de cheques, o custo de pagamentos de cheques a descoberto e a assinatura não conforme nos cheques.

O gráfico representativo do banco mais reclamado relativamente ao uso de cheques:



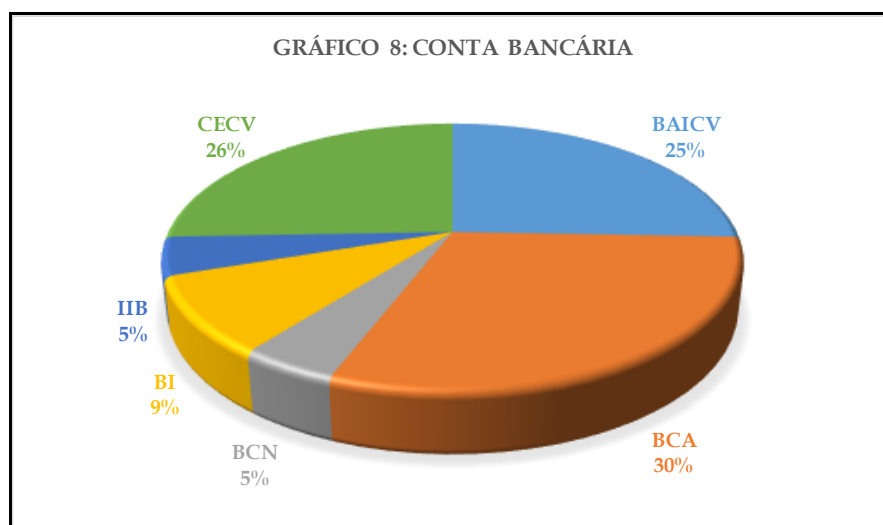
*Fonte: Banco de Cabo Verde*

### f) Conta Bancária

A categoria *conta bancária*, depois da categoria *fraude* é a mais reclamada, com 20 por cento do total das reclamações. Conforme se indica abaixo, as reclamações desta categoria são diversas:

- Cobrança de comissão sobre as contas inativas;
- Falta de justificativos aos pedidos de créditos não aprovados;
- Falta de celeridade e diligência, na disponibilização de contratos, declarações bancárias, concessão de crédito aprovado, na análise de créditos, etc.;
- Débitos não autorizados, devido a assinaturas não conformes ao do formulário de abertura de conta;
- No âmbito de compra e venda de moedas estrangeiras;
- Bloqueio indevido de conta bancária;
- Cobranças a descoberto;
- Duplicação de cobranças;
- Violação aos contratos de liquidação de créditos.

O gráfico que se segue mostra que a instituição mais reclamada, considerando os tópicos acima, é o BCA, seguido do BAICV, a CECV, o BI e por último o IIB:



*Fonte: Banco de Cabo Verde*

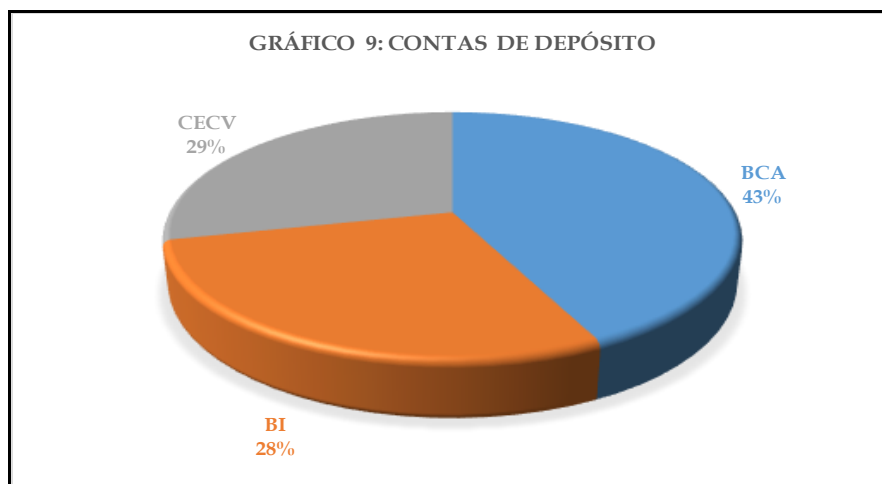
### **g) Conta de Depósito**

As reclamações sobre contas de depósito correspondem a três (03) por cento das reclamações, que são essencialmente sobre as constituições de Depósitos a Prazo (DP's). Parte considerável destas reclamações recaíram sobre a cobrança de Imposto Único sobre Rendimento (IUR)<sup>8</sup> relativamente às contas DP's Emigrante,

<sup>8</sup> Nos termos do Cap. VII, art. 14º da Lei n.º 20/IX/2017, de 30 de dezembro (aprova o Orçamento de Estado para 2018) que altera o artigo 21º da Lei n.º 26/VIII/2013, de 21 de janeiro, "ficam isentos de tributação os juros de depósitos a prazo dos emigrantes".

a alteração unilateral das cláusulas contratuais, isto é, descontinuidade de produtos, sem aviso prévio ao cliente ou a alteração das taxas de juros inicialmente contratadas sem informação prévia ao cliente.

O banco mais reclamado são o BCA, a CECV e o BI:

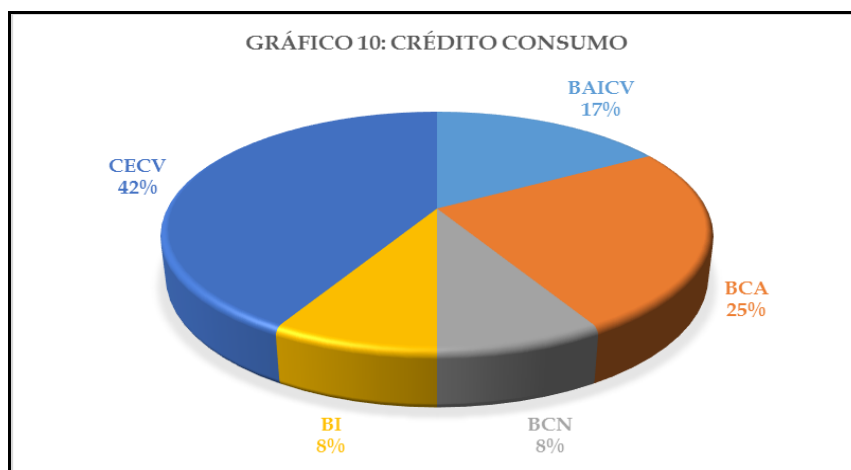


*Fonte: Banco de Cabo Verde*

#### **h) Crédito consumo**

As reclamações desta categoria são, maioritariamente, sobre avalistas, em que se constata que têm pouca informação aquando da contratação de um crédito. As razões das reclamações são, essencialmente, sobre o facto de os bancos não aceitarem os seus pedidos de retirada do contrato do contrato como avalistas de um empréstimo em curso, em situação de incumprimento. Outrossim, há reclamações sobre o bloqueio das suas contas como forma de o credor principal regularizar a situação junto da instituição. A falta de celeridade da parte do banco na resolução de questões relacionadas ao crédito, também é muitas vezes questionada pelos reclamantes.

Com seis (06) por cento da reclamação total de 2019, isto é, menos dois (02) pontos percentuais que em 2018, os bancos mais reclamados são, CECV, BCA, BAICV, BCN e BI, estes dois últimos com a mesma percentagem:



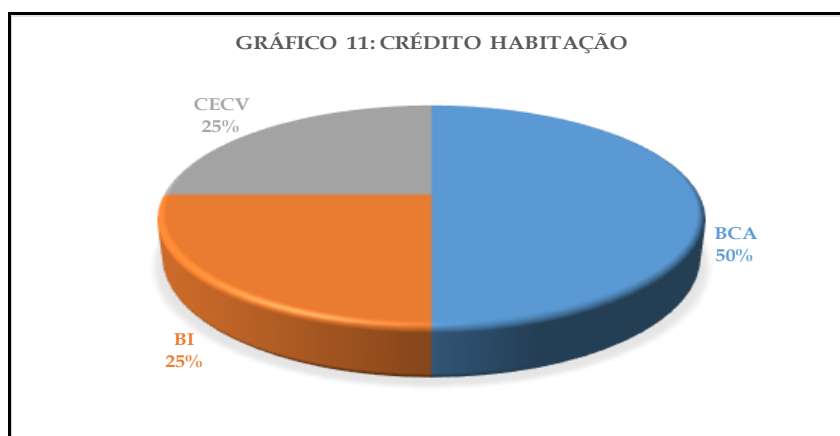
*Fonte: Banco de Cabo Verde*

### **i) Crédito Habitação**

O crédito habitação, pela sua natureza, é uma categoria bastante reclamada. Mas, este ano registou uma ligeira queda de 13 por cento para nove (09) por cento, face ao ano de 2018. Ainda não se verificou um grande número de reclamações sobre o mesmo assunto, de 2018 a 2019. Merecem destaque as seguintes situações objeto de reclamações:

- Cobrança de Imposto de Selo, sobre operações cujo montante não ultrapassa os Cve 7.000.000,00<sup>9</sup> e cuja finalidade seja a aquisição, construção, ou reabilitação de primeira habitação própria e permanente;
- Questões relacionadas à perda de bonificação do Estado;
- Compras de dívida; e
- Incumprimentos devido a divórcios.

O banco mais reclamado foi o BCA, seguido do o BI e a CECV, estes dois últimos com o mesmo número de reclamações:



<sup>9</sup> Lei nº 5/IX/2016 que aprova o orçamento do Estado para o ano económico de 2017.

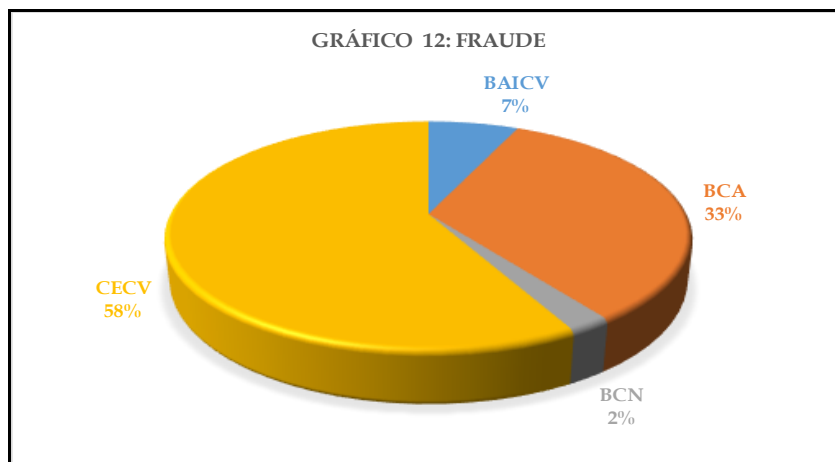
## **j) Fraude**

Esta foi a categoria mais reclamada em 2019, correspondendo a 21 por cento das reclamações tratadas. Importa frisar que, em casos de movimentos estranhos, ou operações não reconhecidas pelo titular da conta e que não podem ser justificadas pelo banco, pode-se estar perante uma situação de fraude, ou seja, põe em causa a autoria das instruções recebidas pelo banco e a sua responsabilidade. Nota-se um maior número de reclamações relativas a fraudes através da *Internet Banking* (transferências), mediante uso inapropriado das credencias dos titulares de contas. Essas operações ocorreram, frequentemente, por via de mobilização de DP's para conta a ordem e posteriormente para uma outra conta a ordem.

Os cartões de pagamento, principalmente os de débito, também não estão livres do risco. Pagamentos de serviços e compras *on-line*, são algumas das operações em que se regista o uso indevido dos cartões.

Outras situações de fraude, são registadas nos próprios balcões, alegadamente, devido a assinaturas falsificadas ou condições de movimentação de conta não verificada previamente pelo banco.

Segue a demonstração gráfica do banco mais reclamado para a categoria fraude, sendo a CECV o banco mais reclamado, seguida do BCA, do BAICV e por último o BCN:



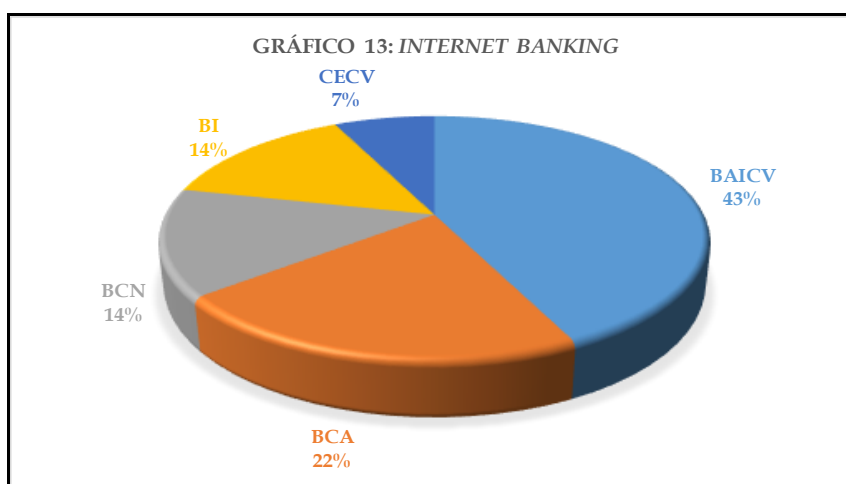
## **k) Internet Banking**

O *internet banking* ou *homebanking*, é cada vez mais utilizado pelos cabo-verdianos, nomeadamente pela sua comodidade. Regista-se um aumento de

reclamações nessa categoria, que passou de três (03) por cento em 2018 para sete (07) por cento das reclamações em 2019. As razões, no entanto, foram basicamente de foro técnico:

- Indisponibilidade do serviço;
- Falha no *timing* normalmente apresentado para efetivação de transferências intrabancárias e interbancárias, e;
- Duplicação de operações.

O banco mais reclamado nesta categoria, conforme o gráfico apresentado, é BAICV, seguido do BCA, o BI, o BCN e a CECV em último:

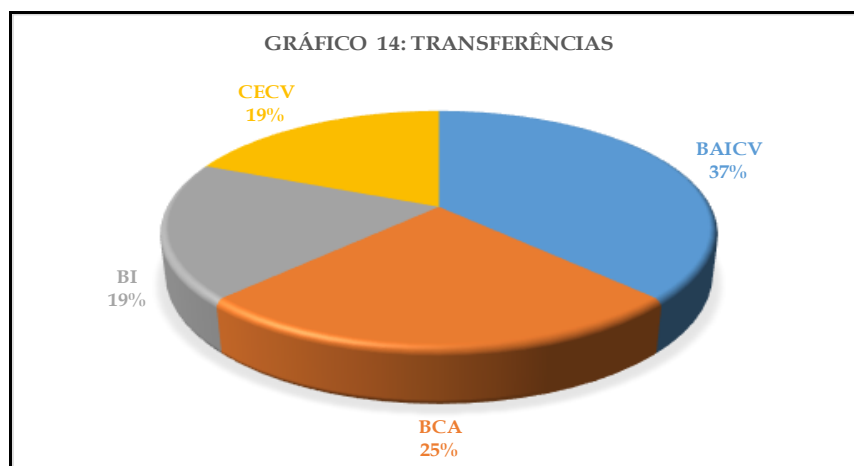


*Fonte: Banco de Cabo Verde*

## 1) Transferências

As reclamações do tipo transferências, receberam apenas sete (07) por cento de reclamações, face aos 12 por cento do ano transato. Estas foram, na sua maioria, sobre cobranças de comissões, operações duplicadas, ou demora na efetivação de uma transferência.

Segue a representação gráfica, o banco mais reclamado, sendo o BAICV, seguido do BCA, e por último a CECV e o BI, que apresentam o mesmo número de reclamações:



*Fonte: Banco de Cabo Verde*

### 3. Banco mais reclamado

#### 3.1. Por serviços e produtos bancários

Segue a síntese dos gráficos, que apresenta a informação genérica da instituição mais reclamada em termos de serviços e produtos bancários:

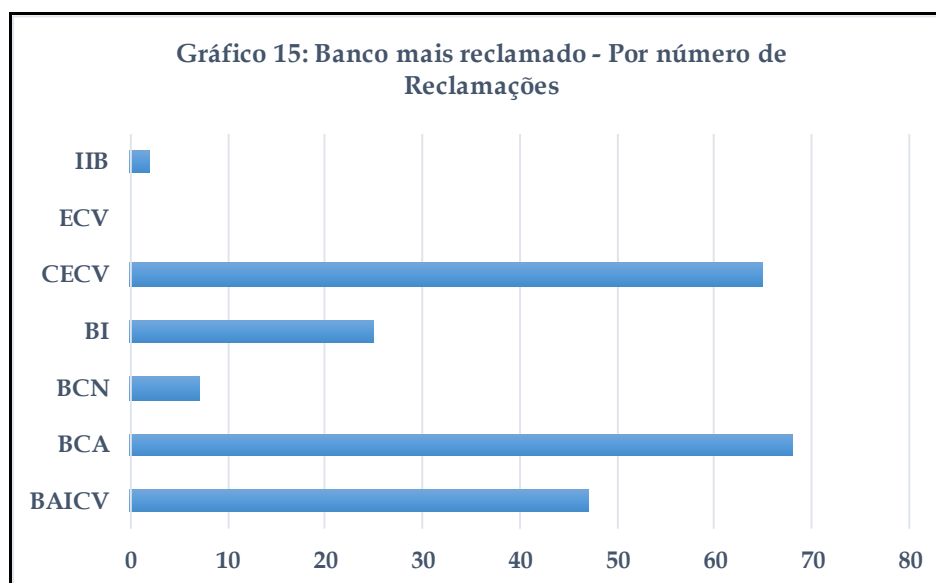
<b>Quadro 4: Síntese dos Gráficos</b>			
<b>Matéria Reclamada</b>	<b>Banco mais reclamado</b>	<b>Nº Reclamações</b>	<b>Total Reclamações</b>
ATM	CECV	6	12
Cartão Vinti4	BCA	8	15
Cartões de Crédito	BAICV	11	14
Cartões de Débito	BAICV	5	11
Cheque	BCA	3	5
Conta Bancária	BCA	13	43
Conta de Depósito	BCA	3	7
CR Consumo	CECV	5	12
CR Habitação	BCA	10	20
Fraude	CECV	26	45
Internet Banking	BAICV	6	14
Transferências	BAICV	6	16
<b>Total</b>	-	-	<b>214</b>

*Fonte: Banco de Cabo Verde*

#### 3.2. Por número de reclamações



O gráfico abaixo representa a instituição que em 2019 recebeu o maior número de reclamações. À semelhança do ano anterior o BCA lidera a lista, seguido da CECV<sup>10</sup>, o BAICV, o BI, BCN e em último o IIB:



*Fonte: Banco de Cabo Verde*

#### **4. MONTANTES DEVOLVIDOS**

Em 2019, o valor devolvido aos reclamantes/clientes, no âmbito das suas reclamações, ascendeu o valor mais alto dos últimos 3 anos, de Cve 45.316.950,00, constituindo um aumento de 806,20 por cento, face ao ano de 2018, cujo valor devolvido foi de Cve 5.002.866,00.

O quadro demonstrativo que se segue, mostra esses valores por banco e o motivo da devolução. Encontram-se fora da lista o BCN, o ECV e o IIB, cujos reportes não informam qualquer valor devolvido, devido a reclamações em 2019.

Importa também mencionar que as seguradoras não têm vindo a registar qualquer devolução de valores no âmbito das suas reclamações.

---

<sup>10</sup> O número de reclamações dos bancos BCA e CECV é superior ao dos restantes bancos, nomeadamente, por serem bancos sistémicos, por conseguinte, com um maior número de clientes.

<b>Quadro 5: Valores devolvidos</b>		
<b>Instituição</b>	<b>Motivo da Devolução</b>	<b>Montantes devolvidos</b>
<b>BAICV</b>	Cobrança duplicada	2.504,70
	Regularização cobranças indevidas	1.998,07
	Regularização débito indevido	2.000,00
	Transferencia internacional não efetivada	96.757,00
	Regularização cartão de débito	6.982,71
	Regularização levantamentos ATM	25.000,00
<b>Total BAICV</b>		<b>135.242,48</b>
<b>BCA</b>	Regularizações contas de depósito	239.449,00
	Regularizações cartões de crédito	948.067,66
	Regularizações contas DO	39.070.298,00
	Regularizações CR habitação	221.468,00
<b>Total BCA</b>		<b>40.479.282,66</b>
<b>BI</b>	Regularização anuidade de cartões	2.000,00
	Regularizações CR amortizado antecipadamente	2.524,00
	Regularizações contas de depósito	105.015,00
	Regularizações taxa juro superior ao contratado	38.965,00
	Regularização comissões	46.309,00
<b>Total BI</b>		<b>194.813,00</b>
<b>CECV</b>	Regularizações créditos	18.638,00
	Regularizações contas DO	309.210,00
	Regularizações Caixanet	2.510.601,00
	Regularizações levantamentos ATM	5.000,00
	Regularizações cartões de pagamento	1.664.163,00
<b>Total CECV</b>		<b>4.507.612,00</b>
<b>Valor total devolvido</b>		<b>45.316.950,14</b>

*Fonte: Banco de Cabo Verde*

#### **4.1. Montantes Devolvidos - Evolução 2016-2019**

O quadro subsequente mostra as variações ao longo dos últimos 4 anos, sendo que o aumento mais significativo é o de 806,20 por cento, de 2018 a 2019. Esse aumento justifica-se, essencialmente, pela devolução, por parte de um banco, de um montante considerável, devido a um erro operacional interno. Outrossim, pode ser explicado (pelos próprios valores acima apontados e a sua classificação), pela entrada em vigor e aplicação do Decreto-Legislativo n.º 08/2018, de 28 de novembro<sup>11</sup>, do qual resulta o dever de reembolso de montantes em operações de pagamento não autorizadas pelos utilizadores de serviços de pagamento.

O menor valor ressarcido aos reclamantes, registado nos últimos anos foi de Cve 2.143.978,00 em 2017. Segue abaixo o quadro demonstrativo:

<sup>11</sup> Estabelece o Regime Jurídico sobre serviços de pagamento e de moeda eletrónica.

Quadro 6: Evolução de 2016 a 2019 (em milhões de escudo)						
2016	Δ	2017	Δ	2018	Δ	2019
20,50	-89,76%	2,10	138,10%	5,00	806,20%	45,31

*Fonte: Banco de Cabo Verde*

### III. ANÁLISE DOS PREÇÁRIOS

Outra atividade da supervisão comportamental desenvolvida pelo GSC é a fiscalização sucessiva dos preçários das instituições financeiras e a análise das propostas de preçário ou as suas alterações, com vista a garantir a sua conformidade com o quadro legal aplicável<sup>12</sup>. Esta atividade consiste na análise dos folhetos de comissões e despesas e de taxas de juros e incide também sobre novos produtos ou serviços financeiros introduzidos no preçário, por forma a garantir a sua conformidade com o respetivo quadro legal aplicável.

Normalmente, todos os bancos que atuam no mercado nacional procedem, pelo menos, a uma alteração ao seu preçário e, em regra, logo no início de cada ano económico.

Durante o ano de 2019 foram analisados um total de seis (06) pedidos de alteração de preçários, sendo que, cinco (05) incidiram sobre o folheto de taxas de juros e seis (06) exclusivamente sobre o folheto de comissões e despesas.

Nesse âmbito, o GSC emitiu recomendações às instituições financeiras, para a adequação da informação constante dos preçários ao que decorre da respetiva legislação.

### IV. AÇÕES DE INSPEÇÃO

Durante o ano de 2019, o GSC realizou duas ações de inspeção credenciadas aos serviços centrais de dois bancos comerciais. As duas ações realizadas, *in loco*, tiveram por objeto a aferição do grau de cumprimento da legislação sobre as seguintes matérias:

- Procedimentos de análise e tratamento de reclamações no âmbito do Aviso n.º 3/2014, de 17 de outubro, alterado pelo Aviso n.º 3/2019 de 14 de março;
- Procedimentos relativos ao bloqueio/cativo de contas bancárias;
- Procedimentos relativos ao Livro de Reclamações<sup>13</sup>;
- Regras sobre o preçário, designadamente as referentes aos requisitos de

<sup>12</sup> Nomeadamente o Aviso n.º 1/2013 de 12 de abril, alterado pelo Aviso 2/2018 de 9 de março.

<sup>13</sup> Ao abrigo do Decreto-lei n.º 19/2008, de 9 de junho e da Portaria n.º 15/2009, de 27 de abril.

informação aos clientes nos preçários e na contratação de produtos financeiros (operações bancárias passivas), de acordo com o Aviso n.º 1/2013, de 12 de abril, alterado pelo Aviso 2/2018 de 9 de março; e

- Regime dos serviços financeiros gratuitos, especialmente o levantamento de numerário ao balcão, mediante documento de identificação válido, nos termos da alínea f) do n.º 1 do artigo 15º, do Aviso referenciado no ponto anterior.

## **V. CORREÇÃO DE IRREGULARIDADES E SANCIONAMENTO**

Diante de situações de risco de incumprimento ou incumprimento efetivo, o Banco de Cabo Verde lança mão de ações e procedimentos de supervisão para prevenir o incumprimento da legislação que rege a atividades das instituições financeiras ou para cessar as situações de incumprimento detetadas.

### **1. Cartas Circulares**

Em 2019, o Banco de Cabo Verde emitiu uma Carta Circular aos bancos, que ao abrigo do mencionado Aviso n.º 1/2013 e em consonância com o disposto no Código de Imposto de Selo em vigor, determina a adequação dos preçários dos bancos no sentido de serem suprimidas todas as referências a esse imposto, no que tange a operações com cheques, ou então a referência expressa de que o mesmo não se aplica para as operações com cheques.

## **VI. PROMOÇÃO DA EDUCAÇÃO FINANCEIRA**

A promoção da educação financeira é um dos pilares de atuação do BCV, uma vez que compete ao banco central reforçar o grau de literacia financeira, nomeadamente através de ações de formação, divulgação de informações e da promoção da consciencialização pública quanto aos benefícios do planeamento financeiro.

Durante o ano de 2019 o BCV, através do GSC, reforçou a promoção de iniciativas de educação financeira, junto a vários públicos-alvo, nomeadamente crianças, jovens, mulheres e famílias, com vista a formar esses públicos e disseminar informações sobre a educação financeira.

Na prática, as ações desenvolvidas serviram de reforço às informações sobre a educação financeira junto aos públicos-alvo, como também promoveram a

aproximação do banco central a várias camadas da sociedade, e serviram para adaptar e aprimorar as iniciativas a serem levadas a cabo no futuro.

As atividades de educação financeira realizadas em 2019 se enquadram no Plano de Atividades de Educação Financeira para 2019. Com base nesse plano foram realizadas diversas ações de educação financeira pelo BCV e, nomeadamente as seguintes instituições com quem o BCV tem parcerias:

- A Escola de Negócios e Governação da Universidade de Cabo Verde (ENG);
- Associação para a Promoção da Educação Financeira (PROFIN);
- Bolsa de Valores de Cabo Verde (BVC);
- Associação de Jovens Economistas (AJECON);
- OEJ Juventude (Orientação e Empoderamento do Jovens).

## **1. Principais ações de educação financeira**

### **➤ Conferência internacional sobre Educação Financeira**

As atividades de Educação Financeira tiveram início com a realização de uma conferência alusiva ao Dia Mundial do Consumidor, no dia 15 de março de 2019, intitulada é “A importância da educação financeira para as relações de consumo em Cabo Verde”.

A conferência teve como propósito sensibilizar o público sobre a importância da educação financeira nas relações de consumo entre os consumidores e as instituições financeiras, bem como a partilha de experiências e absorção dos subsídios, especialmente a dos bancos centrais de Portugal e do Brasil em matéria de educação financeira.

No âmbito da conferência foram apresentados os seguintes temas: “O papel da ADECO na proteção dos consumidores”, “A importância da formação financeira para a supervisão comportamental”, “Educação financeira e desenvolvimento: Quais os incentivos necessários?” e “Da Educação Financeira à Cidadania Financeira: Lições Aprendidas”.

A conferência contou com a participação de personalidades nacionais e do exterior, a saber: a Dr<sup>a</sup> Eva Caldeira Marques, representante da Associação para a Defesa do Consumidor; Dr. António José Medina dos Santos Baptista, Presidente da Associação de promoção da Educação Financeira; Dr<sup>a</sup> Maria Lúcia Leitão, Diretora do Departamento de Supervisão Comportamental do Banco de Portugal e o Dr. Luís Gustavo Mansur Siqueira, Chefe do Departamento de Promoção da Cidadania Financeira do Banco Central do Brasil.

## ➤ Global Money Week 2019

Em 2019, pela primeira vez, o BCV aderiu ao *Global Money Week* (GMW)<sup>14</sup>, que é uma iniciativa da *Child & Youth Finance International*<sup>15</sup> e compreende um conjunto de atividades que são realizadas durante uma semana, em todo o mundo, e dedicadas a inspirar crianças e jovens a aprenderem sobre assuntos financeiros, meios de subsistência e empreendedorismo. As atividades da GMW de 2019 decorreram entre os dias 25 a 31 de março em mais de 150 países, sob o lema “Aprenda.Economize.Ganhe”

No âmbito da semana GMW, a convite do BCV, cerca de 50 jovens estudantes universitários, da Escola de Negócios e Governança da Universidade de Cabo Verde (ENG) e do Instituto Superior de Ciências Jurídicas e Sociais (ISCJS), visitaram as instalações do banco central. Durante as visitas foram feitas apresentações sobre os seguintes temas: “O papel do Banco de Cabo Verde no sistema financeiro”, “História da moeda” e “A importância da poupança para os jovens”.

Foram dinamizadas outras ações de educação financeira durante o GMW junto de parceiros do BCV, nomeadamente: palestras nas universidades; realização da caminhada Terra Branca - Caiada sob o lema “*Saúde na Corpu e na bolsu*”. A caminhada teve como objetivo associar duas atividades de grande relevância para o bem-estar da população, a atividade física e a sensibilização sobre o uso consciente do dinheiro.

Merecem ainda destaque as seguintes iniciativas: ações formação de multiplicadores; participação dos parceiros em programas radiofónicos; Conferência sobre a mulher Cabo-verdiana (Resiliência, empreendedorismo e educação financeira); atividade de sensibilização no mercado de Sucupira com Rabidantes; palestra & debate sobre “Educação financeira e desenvolvimento do agronegócios”; sensibilização das mulheres & jovens do bairro de Safende e sensibilização comunitária em Achadinha - Grupo kutumbembém.

O BCV promoveu e realizou as Olimpíadas Universitárias de Educação Financeira que decorreram no Campus da Universidade de Cabo Verde no Palmarejo, em parceria com a ENG, a Associação para a Promoção da Educação Financeira (PROFIN), Bolsa de Valores de Cabo Verde (BVC), a Associação de Jovens Economistas (AJECON) e a OEJuventude (Orientação e Empoderamento do Jovens).

---

<sup>14</sup> <https://www.globalmoneyweek.org/>

<sup>15</sup> <https://childfinanceinternational.org/>

Tomaram parte nas olimpíadas estudantes das seguintes instituições de ensino superior do país: ENG, ISCJS, Instituto Superior Ciências Económicas e Empresariais (ISCEE) e UniPiaget. As olimpíadas foram marcadas por diversas atividades desportivas, jogos tradicionais e *Quiz* de educação financeira.

As atividades de educação financeira desenvolvidas pelo BCV e os seus parceiros tiveram alcance e destaque tanto a nível nacional como a nível internacional, uma vez que Cabo Verde foi vencedor na categoria “*GMW Newcomer Special Recognition*”, no âmbito da oitava cerimónia anual da *Global Inclusion Awards*, realizada a 19 de junho de 2019, como parte da *V Child and Youth Finance International Global Summit* em Joanesburgo (África do Sul), onde foram atribuídos os prémios aos Estados participantes da GMW de 2019<sup>16</sup>.

Foram distintos diretamente os promotores da GMW 2019 em Cabo Verde, a saber: o Banco de Cabo Verde, a Associação de Promoção de Educação Financeira, a Bolsa de Valores de Cabo Verde e a Associação de Jovens Economistas, que uniram esforços e desenvolveram as ações de educação financeira destinadas a crianças e jovens cabo-verdianos, durante o período em que decorreu a GMW 2019.

#### ➤ **Ações de educação financeira nas escolas**

Durante o ano de 2019, as ações de educação financeira definidas pelo BCV tiveram especial ênfase na vertente comportamental, tendo-se dado prioridade às atividades de educação financeira nas escolas do ensino básico e secundário.

Primeiramente as ações centraram-se nas escolas do ensino secundário por forma a tentar colmatar o défice de conhecimento de noções básicas de educação financeira presente em jovens que já estão prestes a entrar nas universidades ou a ingressar no mercado de trabalho. No dia 13.04.19, o banco central também proferiu uma palestra sobre a educação financeira na Escola Secundária Regina Silva, onde foi feita uma apresentação e exposição de um vídeo sobre a Poupança e o Orçamento Familiar. A ação abrangeu os 30 alunos da referida escola, além dos professores e os pais presentes.

Foi na Escola Secundária Pedro Gomes no dia 17 de abril de 2019, numa ação conjunta entre o BCV e a escola no âmbito do programa Selo de qualidade em Educação. A ação teve como pano de fundo os temas, poupança e o orçamento, tendo beneficiado cerca de 50 estudantes do 10º ano e alguns professores presentes na ação de educação financeira.

---

<sup>16</sup> <https://www.bcv.cv/pt/O%20Banco/Sala%20de%20Imprensa/Arquivo/Paginas/GlobalWeek.aspx>

A Escola Secundária Pedro Gomes foi abrangida com mais três atividades de educação financeira (agosto, outubro e dezembro de 2019), sendo que, no total as, atividades beneficiaram cerca de 280 alunos do 7º ao 10º ano de escolaridade, bem como os professores presentes nas ações de sensibilização.

No dia 29 de maio de 2019, o BCV ministrou uma ação de educação financeira para cerca de 40 crianças com idades compreendidas entre os 6 e os 12 anos, no centro de estudos acompanhados no bairro da Bela Vista em Terra Branca. A ação foi ministrada por colaboradoras do Departamento de Estudos Económicos e Estatística do BCV e versou sobre os seguintes temas: Educação Financeira, Necessidades e Desejos, Consumo Consciente e Poupança, com base no vídeo exposto sobre a história da Cigarra e a Formiga.

No dia 22 de junho de 2019, o Liceu Domingos Ramos foi também contemplado com uma ação enquadrada no âmbito da 3ª Feira do Empreendedorismo realizada pelo liceu. Na ação também foram abordados os temas, Poupança e Orçamento Familiar, seguido de um vídeo elucidativo e com um momento interativo com os jovens estudantes, para a discussão sobre o vídeo e os temas apresentados.

Em 14 de novembro de 2019, o BCV ministrou uma palestra sobre Poupança e Orçamento Familiar na Escola Secundária Amor de Deus. A ação consistiu na exposição dos temas suprarreferidos, seguido de um vídeo elucidativo e um momento de interação com os cerca de 80 alunos presentes na ação e mais 4 professores.

#### ➤ **Ações de educação financeira para adultos**

O BCV, em parceria com a Associação de Crianças Desfavorecidas (ACRIDES), realizou duas ações de educação financeira para adultos no bairro do Tira Chapéu na cidade da Praia. A palestra foi realizada em 13 de julho de 2019, com a apresentação dos temas Poupança e Orçamento Familiar contou com a presença de 12 beneficiários que são chefes de famílias, na sua maioria mulheres, cuja faixa etária oscila entre os 26 aos 50 anos de idade. O público foi na sua grande maioria vendedeiras ambulantes, empregadas domésticas, peixeiras, além de pedreiros e serventes.

A segunda ação de educação financeira para adultos foi também realizada em parceria com a ACRIDES e decorreu no âmbito da Semana da Poupança, sendo os seus beneficiários, na maioria, mulheres. A ação teve como objetivo demonstrar o que é um orçamento familiar, a sua importância enquanto



ferramenta de gestão de finanças e como elaborar e acompanhar o orçamento familiar. A palestra foi realizada no dia 30 de outubro de 2019, na escola da Capelinha de Tira Chapéu e participaram 24 pessoas.

### ➤ **Semana da Poupança**

Com vista a assinalar o Dia Mundial da Poupança, que se celebra anualmente no dia 31 de outubro, no mês de outubro de 2019, foram realizadas diversas atividades de educação financeira, com o objetivo de sensibilizar diferentes públicos-alvo sobre a importância da poupança.

O BCV e os seus parceiros institucionais organizaram uma semana de educação financeira denominada de “*Semana da Poupança*” (26 a 31 outubro).

No âmbito dessa semana, o BCV desenvolveu atividades juntos às escolas de ensino básico de São Domingos (Cutelo), Órgãos (João Teves) e São Martinho. E essas ações foram realizadas nos dias 28 e 29 de outubro, respetivamente, e contemplaram 180 crianças, entre os 6 e os 10 anos de idade, como também os professores presentes nas atividades. Nas ações foram abordados os seguintes temas: de onde vem o Dinheiro, Necessidades e Desejos, e A Importância da Poupança.

No quadro dessas atividades, o BCV firmou uma parceria com a SITA, a partir da qual ela disponibilizou ao BCV um total de duzentos mealheiros que foram distribuídos às crianças que tomaram parte nessas ações de educação financeira.

A Semana da Poupança culminou com a realização de uma Conferência Comemorativa do Dia Mundial da Poupança, sob o lema “Educar, Poupar, Investir”, na Universidade de Cabo Verde, realizada no dia 31 de outubro de 2019. Esta conferência resultou de uma parceria entre a BVC, o BCV e a ENG.

A conferência contou com as intervenções das seguintes personalidades: Vice-Reitora da Uni-CV, Doutora Astrigilda Silveira; Administradora Executiva da Bolsa de Valores de Cabo Verde, Dra. Márcia Teixeira; Coordenador do Gabinete de Supervisão Comportamental do Banco de Cabo Verde, Dr. Helton Carvalho; Dr. Victor Borges, Consultor e ex-Ministro da Educação e Valorização dos Recursos Humanos; Dr. Riolando Castro De Sousa, Gestor Financeiro e Técnico Superior da Bolsa de Valores de Cabo Verde e a Dra. Maria Encarnação Alves Silva Rocha, Economista.

A efeméride foi marcada pela assinatura de um Termo de Compromisso entre todos os parceiros engajados na educação financeira, a saber: o Banco de Cabo Verde, a Escola de Negócios e Governação - Universidade de Cabo Verde, a Auditoria Geral dos Mercados de Valores Mobiliários, a Associação para a Promoção da Educação Financeira, a ONG OEJuventude, a Bolsa de Valores de Cabo Verde, a Associação de Jovens Economistas e a Associação para a Defesa do Consumidor. O termo de compromisso visa estabelecer o enquadramento da colaboração institucional entre as partes, tendo em vista a realização de iniciativas para a promoção da educação financeira.