



Banco de Cabo Verde
Gabinete de Supervisão Comportamental



GABINETE DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL¹

SÍNTISES DE RELATÓRIOS DE RECLAMAÇÕES

(2009 – 2012)

¹ Com a reestruturação orgânica do Banco de Cabo Verde em 2018, o Gabinete de Apoio ao Consumidor passou a ter a seguinte designação: *Gabinete de Supervisão Comportamental*.



Banco de Cabo Verde

Gabinete de Supervisão Comportamental

Relatório Gabinete de Apoio ao Consumidor 2012

O Gabinete de Apoio ao Consumidor, com competência em sede de tratamento e análise de reclamações oriundas dos sectores bancário e segurador e de valores mobiliários, registou, em 2012, 241 reclamações.

Na sequência das reclamações recebidas e tratadas pelo GAP, foi devolvida aos consumidores a quantia de 2.667.006\$00 (dois milhões, seiscentos e sessenta e sete mil e seis escudos). Das reclamações recebidas, 234 eram referentes ao sector bancário (97.10%) e 7 ao sector segurador (2.90%). Em termos quantitativos, foram recebidas mais 164 reclamações do que em 2011, correspondendo, assim, a um aumento na ordem de 313%.

As reclamações incidiram maioritariamente sobre as seguintes matérias: taxas de juro, comissões e outras despesas, atendimento (abrangendo situações de excessivo tempo de espera, demora ou falta de resposta nos pedidos e solicitações dos clientes/consumidores), acesso indevido a contas bancárias, bloqueio de prestações devidas antes da data, incumprimento do dever de informação, incidentes com cheques, problemas derivados do uso de cartões (seja de crédito ou débito), problemas derivados de transferências bancárias (efetuadas/recebidas).

Síntese do Relatório Gabinete de Apoio ao Consumidor 2010

O Gabinete de Apoio ao Consumidor registou 131 reclamações em 2010. Estas reclamações estão distribuídas pelos seguintes sectores: banca 128 e seguros 3. Quantitativamente, houve mais 48 registos que em 2009, o que representou um aumento da demanda global do Gabinete em 57,8%. O sector da banca continua a registar o maior número de reclamações, com 98% do total das entradas registadas, mais 50 do que no ano de 2009, o que corresponde a um aumento relativo de 64,1%. As matérias objecto de reclamações continuam a incidir sobre: precários; mora e qualidade de atendimento; bloqueio de contas; incumprimento do dever de informação; incidentes de cheques; incidente com cartões (VISA e Vinti4); movimentação indevida de contas e levantamento de saldos de depositantes. A movimentação indevida das contas ditou a realização de inspecções a três dos maiores bancos da praça. Foram analisados cerca de 20 dossiers desta natureza, que resultou na devolução ou reconstituição dos saldos dos respectivos clientes reclamantes em mais de dois milhões e setecentos mil escudos, só numa instituição de crédito, o que representa uma recuperação de cerca de 80% do total do valor movimentado apresentado nas reclamações."



Banco de Cabo Verde

Gabinete de Supervisão Comportamental

Síntese do Relatório Gabinete de Apoio ao Consumidor 2009

90% das reclamações dos clientes do sistema bancário não são respondidas pelos bancos comerciais que, na maioria dos casos, as ignoram. Esta é uma das principais conclusões do relatório de actividades de 2009 elaborado pelo Gabinete de Apoio ao Consumidor do Banco de Cabo Verde e que foi apreciado pelo Conselho de Administração do Banco de Cabo Verde. O relatório diz, ainda, que durante o ano de 2009 deram entrada no Gabinete de Apoio ao Consumidor um total de 83 reclamações, distribuídas pelos sectores da banca, seguros e mercado de valores mobiliários.

As reclamações têm a ver com os preçários (onde estão agregadas as taxas de juros, comissões e outras despesas e suas alterações), a demora no atendimento (abrangendo situações de excessivo tempo de espera, de atraso na abertura das agências ou início de atendimento público, encerramento de serviço/agência antes do horário publicitado, demora ou falta de resposta nos pedidos e solicitações dos clientes/consumidores), o bloqueio de contas (que abrange situações de cobrança antecipada de rendas ou prestações resultantes de empréstimos habitação ou consumo, ou cativação do valor antes da data do vencimento) o incumprimento do dever de informação (a movimentação de contas e débitos sem qualquer informação prévia ou subsequente), incidentes com cheques (abrangendo situações de recusa de pagamento à apresentação para o efeito, de dupla cobrança de despesas ante a falta ou insuficiência de fundos para pagamento e rescisão da convenção de uso de cheque), incidentes com cartões (abrangendo situações de levantamento sem a correspondente entrega de dinheiro pela máquina e débito de despesas correspondentes, violação da convenção de prazo e modalidade de pagamento).

O relatório do Gabinete de Apoio ao Consumidor aponta que conseguiu junto dos bancos comerciais resolver, positivamente, as reclamações que se revelaram de maior gravidade e complexidade, com resultados e efeitos directos na esfera de interesses dos clientes/consumidores.

O Conselho de Administração emitiu importantes recomendações, tendo em vista garantir a aplicação das normas existentes e promover o desenvolvimento do quadro legal e regulamentar que rege a actuação das instituições financeiras na relação com os seus clientes.

O Conselho de Administração concluiu pela necessidade de se rever o regulamento do Gabinete de Apoio ao Consumidor designadamente no sentido de o apetrechar com mais meios humanos e materiais com vista a aumentar a sua capacidade de resposta.