Deveres dos Consumidores

Os consumidores têm (entre outros) o dever de:

- Prestar e disponibilizar informações verdadeiras e completas à instituição de crédito, especialmente informações da sua identificação e sobre a sua verdadeira situação financeira;

- Comunicar à instituição de crédito as alterações dos elementos da sua identificação, da sua morada e outras informações importantes;

- Prestar ao segurador, antes da celebração do contrato, todas as informações importantes para a avaliação do risco a assumir e as circunstâncias que possam agravar o risco assumido;

- Informar o Segurador de todos os factos e circunstâncias que possam determinar um agravamento do risco, no contrato de seguro;

- Ler e analisar toda a informação disponibilizada pela instituição financeira antes de contratar qualquer produto ou serviço;

- Agir com boa-fé, tanto na negociação dos contratos como durante a sua execução;

- Manter o saldo da sua conta de depósito à ordem provisionado, com montantes suficientes para fazer face aos movimentos a débito que realize;

- Pagar sempre as prestações e outros encargos devidos nos contratos com as instituições financeiras;

- Utilizar os fundos disponibilizados pela instituição de crédito para a finalidade acordada no contrato de crédito;

- Respeitar e honrar os contratos que tiverem com as instituições financeiras.

Banco de Cabo Verde

Para mais informações, consulte sobre a Supervisão Comportamental em: **www.bcv.cv**

Série I – Consumidor Financeiro

DIREITOS E DEVERES DOS CONSUMIDORES



BANCO DE CABO VERDE
(Gabinete de supervisão comportamental)

As relações comerciais entre os consumidores e as instituições financeiras iniciam com a celebração de contratos, como é o caso da abertura de contas de depósito bancário, os contratos de crédito e os de seguro. Destes contratos surgem direitos e deveres para ambas as partes.

O respeito e o cumprimento dos direitos e deveres promovem uma relação mais transparente e equilibrada entre as partes, reduzindo, deste modo, a assimetria de informação.

Por lei, o consumidor tem um conjunto de direitos e deveres, e conhecê-los permite-lhe decidir de forma consciente e com confiança na contratação de produtos e serviços financeiros que as instituições financeiras oferecem.





Direitos dos Consumidores

Direito à informação

Os consumidores têm (entre outros) o direito:

- À informação, completa, atual, objetiva e clara;

- Ao acesso direto ao preçário das instituições de crédito que informe todas as condições aplicáveis aos produtos a retalho e serviços financeiros comercializados junto do público;

- A receber com uma antecedência mínima de 30 dias em suporte papel ou noutro suporte duradouro toda a informação e as condições aplicáveis no âmbito da comercialização e negociação de um produto ou serviço financeiro;

- A receber por escrito e de forma clara e compreensível informações sobre as taxas, comissões e outros encargos cobrados nas operações comerciais que realizem com as instituições financeiras;

- A receber o teor das alterações contratuais com uma antecedência mínima de 30 dias, sempre que por lei ou no contrato tenha sido estabelecido que a instituição pode modificar, por sua iniciativa, as condições contratuais fixadas entre as partes;

- A obter informações junto à Central de Incidentes de Cheques e na Central de Risco de Crédito, na qualidade de sacador de cheques ou beneficiário de crédito;

- A receber um exemplar das condições gerais do contrato de depósito e da Ficha de Informação Normalizada (FIN);

- A ter acesso à informação das respetivas condições contratuais durante os contratos;

- A receber um extrato mensal gratuito com os movimentos da sua conta de depósito à ordem.

Direito de escolha

Os consumidores têm o direito de escolher e de mudar de produtos ou serviços, bem como de instituição financeira.

Direito à assistência

Os consumidores têm o direito de serem esclarecidos de modo adequado pelas instituições financeiras sobre as caraterísticas essenciais dos produtos e serviços financeiros e os seus efeitos específicos, de modo a colocá-los em posição que lhe permitam avaliar se o contrato proposto se adapta às suas necessidades e à sua situação financeira.

Direito de reclamar

Os consumidores têm direito de reclamar junto às instituições financeiras, com acesso a meios adequados e funcionais de reclamação, para a resolução de problemas de forma célere e diligente.

