



RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES

2016



Banco de Cabo Verde

Gabinete de Apoio ao Consumidor

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES

2016

Banco de Cabo Verde

2020

Ficha Técnica

Título: Relatório de Reclamações 2016

Autor: Gabinete de Apoio ao Consumidor

Editor: Banco de Cabo Verde

Índice

Lista de Siglas	4
Nota Introdutória	5
A. Reclamações dos consumidores financeiros	6
B. Evolução das reclamações	6
C. Matérias mais reclamadas	6
1. Atendimento.....	6
2. Encargos Cobrados Indevidamente e Outros	7
3. Operações de Crédito.....	7
4. Contas de Depósito.....	7
5. Cartões.....	8
6. Fraude.....	8
7. Transferências.....	8
8. Cheques.....	8
D. Bancos mais Reclamados por matéria	9
E. Correção de Irregularidades e Sancionamento.....	9

Lista de Siglas

BAI – Banco BAI Cabo Verde

BCA – Banco Comercial do Atlântico

BCN – Banco Caboverdiano de Negócios

BCV – Banco de Cabo Verde

BI – Banco Interatlântico

CECV – Caixa Económica de Cabo Verde

EKB – Ecobank Cabo Verde

GAP – Gabinete de Apoio ao Consumidor

IF – Instituições Financeiras

Nota Introdutória

Determina a NAP02_2015¹, de 12.08.12 (Regulamento Orgânico do Banco de Cabo Verde – BCV), que é missão do Gabinete de Apoio ao Consumidor – GAP, a supervisão da conduta das instituições financeiras, estabelecendo regras específicas para a prestação de serviços, defender os direitos, garantias e interesses legítimos dos consumidores do sector financeiro em todo o território nacional.

Nesse âmbito, incumbe ao GAP o tratamento das reclamações dos consumidores financeiros diretamente relacionadas com as atividades desenvolvidas pelas instituições financeiras reclamadas, isto é, sobre produtos e serviços financeiros oferecidos/prestados no território nacional e desde que não resolvidas por uma autoridade arbitral, administrativa ou judicial.

Para o efeito, o Aviso n.º 3/2014, de 17 de outubro, estabelece as regras e os procedimentos a serem observados pelas instituições financeiras nas relações com os seus clientes, designadamente no tocante aos procedimentos de reclamação. Assim, no caso das reclamações apresentadas diretamente ao BCV, as instituições financeiras são, de imediato, questionadas sobre o seu conteúdo, tendo 10 dias úteis para responder ao reclamante e dar conhecimento dessa resposta ao BCV. As reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações² são remetidas pelas instituições ao BCV, juntamente com os documentos relevantes e, sempre que possível, com as suas alegações sobre o reclamado.

Após a entrada da reclamação no BCV podem ser solicitados esclarecimentos adicionais junto às

instituições financeiras. O BCV ausculta sempre a instituição reclamada, dependendo a sua análise da resposta cabal às questões formuladas. A reclamação é encerrada após a análise da resposta.

O Aviso n.º 3/2014, de 17 de outubro, ainda, dispõe no número 1 do seu artigo 7º que: “O Banco de Cabo Verde publica anualmente um relatório sobre as reclamações dos clientes das instituições financeiras, nos termos do qual se especificam as áreas de incidência, as entidades reclamadas e se informa sobre o tratamento dado às reclamações.”

Com base nesta previsão normativa e no quadro da atividade de supervisão comportamental, o Gabinete de Apoio ao Consumidor apresenta o presente relatório sobre reclamações, que obedece à seguinte sistematização:

- A. Introdução às reclamações dos clientes financeiros;
- B. Evolução das reclamações;
- C. Matérias mais reclamadas;
- D. Bancos mais reclamados;
- E. Correção de irregularidades e sancionamento.

¹ Acrónimo para Norma de Aplicação Permanente.

² O Decreto-Lei n.º 19/2008, de 9 de junho instituiu a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações em todos os estabelecimentos de fornecimento de bens ou prestação de serviços.

A. Introdução às Reclamações dos Clientes Financeiros

O BCV analisa reclamações de clientes financeiros contra instituições financeiras cujas matérias reclamadas se relacionam directamente com as atividades desenvolvidas por aquelas.

A apreciação das reclamações constitui um instrumento de fiscalização do cumprimento das normas em vigor pelas instituições financeiras. Com efeito, o BCV promove as diligências necessárias para a verificação do cumprimento das normas por cuja observância lhe caiba zelar, adotando as medidas adequadas para obter a sanção dos incumprimentos detetados, sem prejuízo da instauração de procedimento contra-ordenacional sempre que a conduta das entidades reclamadas, nomeadamente pela sua gravidade ou reiteração, o justifique.

B. Evolução das Reclamações

No âmbito da supervisão comportamental, em 2016, o BCV recebeu e tratou 343 reclamações, sendo 321 do sector bancário e 22 do sector segurador. Esses números ascendem consideravelmente aos dos anos imediatamente anteriores³, registando-se uma tendência crescente.

A partir do primeiro trimestre de 2016, as reclamações recebidas pelas instituições de crédito e pelo BCV passaram a ser registadas no portal da Extranet, que constitui instrumento digital de gestão e tratamento de reclamações. O BCV também recebeu reclamações através da área reservada ao consumidor na webpage do BCV e as anteriores ao portal da Extranet, em suporte físico ou correio electrónico.

³ 2012: 241/2.700.000\$00
2013: 212/5.000.000\$00
2014: 232/2.500.000\$00
2015: 240/4.124.000\$00

Em 2016, a análise de reclamações pelo BCV conduziu ao ressarcimento de 20,5 milhões de escudos aos reclamantes, valor consideravelmente superior aos 4,1 milhões de escudos devolvidos em 2015, designadamente resultantes da cobrança indevida de encargos e devolução de valores, devolução de valores no âmbito de fraudes e transferências via internet.

Em termos numéricos, as reclamações bancárias mantêm-se, em larga medida, superiores às do sector segurador (22 reclamações em 2016), que tiveram, essencialmente, por matéria de incidência, os diferendos relacionados com o seguro automóvel.

C. Matérias Mais Reclamadas

Em 2016, as matérias mais reclamadas incidiram sobre:

Setor Bancário – 2016

Nº	Matérias Reclamadas	2016
1	Atendimento	46
2	Encargos Indevidos e Outros	89
3	Créditos	31
4	Contas de Depósitos	71
5	Cartões (Débito e Crédito)	36
6	Fraudes	12
7	Cheques	16
8	Transferências	20
Total		321

1. Atendimento

O número de reclamações neste domínio reduziu em comparação com 2015 (74). Face à crescente adesão ao serviço de *internet banking* prestados pelos bancos, enquanto canal digital para a realização de operações bancárias e o uso de cartões de pagamento, a prestação de serviços financeiros, mormente os de levantamento de numérico, transferências e pagamentos tem reduzido gradativamente a demanda a balcões de agên-

cias dos bancos para a realização destas operações bancárias⁴.

Atendimento	46
BCA	19
CECV	19
BI	8
BCN	0
BAI	0
NB	0

2. Encargos Cobrados Indevidamente e Outros

No decurso de 2016 as reclamações em matéria de encargos indevidamente cobrados, no geral, estiveram associadas a movimentos na conta de depósito a ordem de reclamantes e resultaram da cobrança de serviços bancários gratuitos por lei, duplicações na cobrança de comissões relativas à prestação de serviços associados a produtos financeiros, cobrança de juros indevidos, além da cobrança de comissões sem que tenha havido a prestação do serviço correspondente⁵.

Encargos Cobrados Indevidamente e Outros	89
BCN	2
BCA	18
CECV	19
BI	46
BAI	3
NB	1

⁴ As reclamações em matéria de Atendimento se debruçam, designadamente, sobre alegadas situações de falta de cordialidade, lisura, tempo de espera para o atendimento, questões estas que não competem ao Banco de Cabo Verde fiscalizar.

⁵ As reclamações categorizadas como “Outros” compreendem um leque de matérias não inseríveis nas categorias constantes do presente relatório.

3. Operações de Crédito

As reclamações sobre operações de crédito em 2016 tiveram por objeto o incumprimento dos deveres legais de informação pré-contratual e contratual, aplicáveis às operações de crédito, a que estão sujeitos os bancos perante os seus clientes. Outrossim, as reclamações neste âmbito decorreram de cativos de fundos de contas bancárias ou das próprias contas bancárias, no quadro de contratos de crédito existentes entre os bancos e os respetivos clientes, além de reclamações relativas a taxas de juro contratuais.

Crédito	31
BCA	9
BI	15
CECV	5
BCN	1
NB	1

4. Contas de Depósito

As reclamações sobre contas de depósito estão interligadas à categoria Encargos Cobrados Indevidamente, no sentido que os encargos cobrados implicaram necessariamente o débito em contas de depósito à ordem de reclamantes. Não obstante, autonomizarem-se estas duas categoria, em face das reclamações concernentes à subtração/desaparecimento de fundos em contas de depósito a ordem, além de reclamações referentes a contas de depósito a prazo em que se suscitou o incumprimento do dever de informação prévia de alterações contratuais resultantes de alterações aos preçários de bancos, traduzidas nas alterações das taxas de juros desses depósitos. Outrossim, foram ainda objeto de reclamações o incumprimento de solicitações de encerramento de contas de depósito a ordem, a cobrança indevida de tal diligência e a cobrança ilegal de comissões resultantes de gestão de contas inativas (serviço bancário gratuito).

Contas de Depósito 71

CECV	18
BI	3
BCA	31
BCN	13
BAI	4
NB	2

5. Cartões

As reclamações sobre cartões incidiram sobre cartões de pagamento de débito e de crédito, tendo por objeto: a demora na entrega de cartões solicitados pelos clientes aos bancos, defeitos nos cartões, fraudes e subsequente disputa em sede do processo *charge back* junto à VISA/SISP para a reposição de valores resultantes de operações de pagamento fraudulentas.

Cartões	36
BCA	12
BI	8
CECV	15
BCN	1

6. Fraude

Sobre esta categoria, importa referir que em comparação com o ano de 2015 (7) o número de reclamações aumentou quase o dobro, sendo que as fraudes ocorridas neste âmbito recaíram essencialmente sobre operações de pagamento/transações efetuadas com cartões de crédito, cheques e subtração de valores em contas de depósito a ordem dos reclamantes.

Fraude	12
BCA	4
CECV	5
BCN	1
BI	2

7. Transferências

As reclamações sobre transferências incidiram sobre as seguintes matérias: erros na execução de transferências; não devolução de transferências efetuadas via *internet banking*; transferências efetuadas sem autorização do cliente e transferências por débito automático na conta bancária para pagamento de serviços.

Transferências 20

BCN	1
CECV	6
BCA	6
BI	7

8. Cheques

Em matéria de cheques, as reclamações incidiram sobre: emissão de cheque; devolução de cheques; pagamento de cheque sobre conta sem provisão suficiente; fraude e compensação de cheques.

Cheques	16
BCA	4
BCN	1
CECV	5
BI	5
BAI	1

D. Bancos Mais Reclamados por Matéria

- Os Bancos mais reclamado no atendimento são o BCA e a CECV;
- O Banco mais reclamado nos encargos indevidamente cobrados é a CECV;
- Os Bancos mais reclamados nas operações de crédito são o BI, seguido do BCA e da CECV;
- Os Bancos mais reclamados nas contas de depósito são o BCA, seguido da CECV e do BCN;
- Os Bancos mais reclamados nos cartões são a CECV, seguido do BCA e do BI;
- O Banco mais reclamado na fraude é a CECV;
- O Banco mais reclamado nas transferências é o BI;
- Os Bancos mais reclamados sobre cheques são o BI e a CECV.

E. Correção de Irregularidades e Sancionamento

No exercício da ação fiscalizadora do Banco de Cabo Verde e com vista a cessação de irregularidades detetadas no domínio do procedimento legal referente às reclamações, foram emitidas, durante o ano de 2016, duas Determinações Específicas, que tiveram por destinatários instituições financeiras sujeitas à supervisão comportamental do Banco de Cabo Verde.

As Determinações Específicas incidiram sobre: o dever de envio mensal de informações estatísticas das reclamações ao Banco de Cabo Verde a que estão sujeitas as instituições financeiras.

Em 2016, o Banco de Cabo Verde instaurou dois processos de contra-ordenações a duas instituições financeiras, no âmbito das suas competências de supervisão comportamental, conferidas pela Lei n.º 62/VIII/2014, de 23 de Abril. A ação disciplinar sancionatória do Banco de Cabo Verde resultou da sua fiscalização *offsite* (à distância), em sede de apreciação e seguimento de reclamações e teve por base o incumprimento de normas relativas ao procedimento de reclamações e a violação de regras de conduta a que ficam adstritas as instituições financeiras, nas relações que estabelecem com os seus clientes.



CO DE CABO VER

me na es mal

tem

novel som liz

