



# RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES

## 2017



**Banco de Cabo Verde**



**Gabinete de Apoio ao Consumidor**

**RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES**

**2017**

**Banco de Cabo Verde**

**2020**

## **Ficha Técnica**

**Título:** Relatório de Reclamações 2017

**Autor:** Gabinete de Apoio ao Consumidor

**Editor:** Banco de Cabo Verde

## Índice

Lista de Siglas .....	4
Nota Introdutória .....	5
1. Reclamações dos Consumidores Financeiros .....	6
2. Evolução das Reclamações .....	6
3. Matérias mais Reclamadas .....	7
3.1 Contas de Depósito, Encargos Indevidos e Outros .....	7
3.2 Atendimento .....	9
3.3 Operações de Crédito .....	9
3.4 Cartões .....	11
3.5 Transferências .....	12
3.6 Cheques e Fraudes .....	12
4. Bancos mais Reclamados .....	13
5. Correção de Irregularidades e Sancionamento .....	14

## **Lista de Siglas**

ATM - *Automated Teller Machine*

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

As instituições financeiras no exercício das suas atividades e na relação com os seus clientes, estão vinculadas a um conjunto de regras de conduta, tais como, dispor de um livro de reclamações nas suas instalações, possibilitar aos clientes o acesso a mecanismos adequados e funcionais de reclamação e dispor de recursos, procedimentos, sistemas e controlos necessários para garantir a resolução dos problemas de forma diligente.

Contudo, quando os meios disponíveis pelas instituições financeiras não sejam eficazes e/ou as reclamações que lhes forem apresentadas não sejam resolvidas atempadamente e dentro dos parâmetros legais, os seus clientes financeiros devem dispor de vias de recurso ou de órgãos de regulação onde possam apresentar as suas reclamações.

O Banco de Cabo Verde, enquanto banco central, é a entidade responsável pela análise e o tratamento das reclamações dos clientes das instituições financeiras, quer registadas no livro de reclamações presente nos balcões das instituições financeiras, quer apresentadas diretamente (via *e-mail*, atendimento ou exposição escrita), desde que relacionadas com produtos e serviços financeiros comercializados no território nacional e que ainda não tenham sido resolvidas por uma autoridade arbitral, administrativa ou judicial.

Para o efeito, na estrutura orgânica do Banco de Cabo Verde afigura-se o Gabinete de Apoio ao Consumidor, cuja missão consiste na 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 e, em particular, receber e tratar as reclamações dos consumidores financeiros.

De acordo com o artigo 7º do Aviso nº 3/2014, de 17 de Outubro, o BCV 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. Neste relatório são apresentados os dados sobre o número de reclamações recebidas, as matérias mais reclamadas, o tratamento dado às mesmas e as instituições mais reclamadas.

O relatório de reclamações apresenta uma análise dos dados estatísticos provenientes das reclamações recebidas e tratadas pelo Gabinete de Apoio ao Consumidor do BCV. A análise e tratamento de reclamações constitui uma das dimensões da supervisão comportamental, e integra a atividade monitorização da conduta de mercado, nos setores bancário e segurador.

Assim, o presente relatório congrega num único documento todas as informações relativas às reclamações tratadas pelo Gabinete do Apoio ao Consumidor do Banco de Cabo Verde durante o ano de 2017.

## 1. Reclamações dos Consumidores

### Financeiros

A par dos meios internos que as instituições financeiras devem dispor para uma célere e eficaz resolução das reclamações e problemas com os seus clientes, as reclamações podem ser apresentadas diretamente ao Banco de Cabo Verde, que seleciona as reclamações que serão enviadas às entidades reclamadas, tendo em vista a sua sanção célere.

Após a receção das reclamações pelas entidades reclamadas, as mesmas, dispõem de um período de 10 (dez) dias úteis para responderem aos reclamantes e dar conhecimento dessa resposta ao BCV. Na resposta ao reclamante, deve constar obrigatoriamente se a instituição financeira admitiu a reclamação e quais as medidas adotadas para a sanção do problema e/ou se considerou que não houve qualquer incumprimento da sua parte, justificando a sua posição.

Na ausência de qualquer resposta no prazo determinado, ou caso a reclamação não tenha sido resolvida favoravelmente pela instituição financeira e o cliente não tenha ficado satisfeito com a resposta emitida, o BCV procede à análise da mesma, promovendo as diligências necessárias para uma cabal apreciação da reclamação.

Relativamente às reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações, as mesmas, são remetidas pelas instituições ao BCV, juntamente com os documentos relevantes e, sempre que possível, com as suas alegações sobre as respetivas reclamações.

Neste âmbito, compete ao BCV promover 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 contraordenacional sempre que a conduta das entidades reclamadas, nomeadamente pela sua gravidade ou reiteração, o justifique.

## 2. Evolução das Reclamações

Durante o ano 2017, o BCV recebeu e tratou 238 reclamações, sendo 231 do sector bancário e 7 do sector segurador. Os números retratados vêm demonstrar um decréscimo acentuado do número de reclamações, face ao ano anterior<sup>1</sup>.

Em 2017, verificou-se um acréscimo no número de reclamações apresentadas através do livro de reclamações nos balcões das instituições de crédito, tendo sido registadas 76 em 2017, face a 56 de 2016. Em contrapartida registou-se uma diminuição das reclamações dirigidas diretamente ao Banco de Cabo Verde, em que foram registadas 215 em 2016, para 151 em 2017.

O BCV, através da área reservada ao consumidor na sua *webpage*, recebeu reclamações dos consumidores, como também recebeu reclamações em suporte físico.

Durante o ano de 2017, a análise das reclamações pelo BCV proporcionou o ressarcimento de 2.143.978\$00 (*dois milhões cento e quarenta e três mil e novecentos e setenta e oito escudos*) aos reclamantes, que se consubstanciam, designadamente na devolução de valores cobrados indevidamente. O valor total restituído em 2017 é visivelmente inferior ao de 2016 (20,5 milhões de escudos).

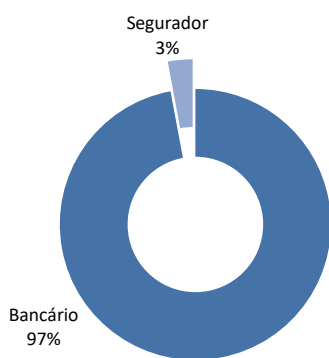
As reclamações referentes ao setor bancário mantiveram a sua liderança em termos numéricos, sendo a maior parte das reclamações recebidas e tratadas pelo BCV.

No âmbito do setor segurador, registou-se em 2017 uma redução substancial do número de reclamações (7), face às recebidas em 2016 (22). A matéria de incidência no setor segurador mantém-se a mesma, ou seja, os diferendos relacionados com o seguro automóvel.

<sup>1</sup> Em 2016 foram tratadas 343 reclamações, sendo 321 do sector bancário e 22 do sector segurador.



### Reclamações por Setor

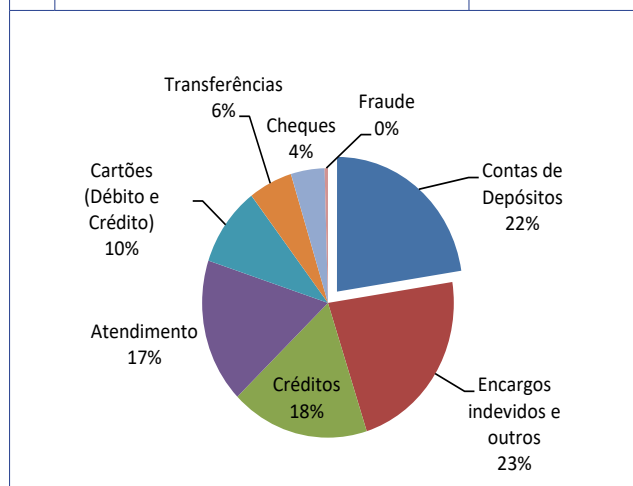


### 3. Matérias mais Reclamadas

De acordo com o quadro abaixo, as matérias reclamadas do setor bancário em 2017, incidiram sobre:

#### Matérias mais Reclamadas

1º	Contas de Depósitos	52
2º	Encargos indevidos e outros	52
3º	Créditos	41
4º	Atendimento	40
5º	Cartões (Débito e Crédito)	22
6º	Transferências	13
7º	Cheques	10
8º	Fraude	1



### 3.1 Contas de Depósito, Encargos Indevidos e Outros

As reclamações incidiram a grosso modo sobre matérias relacionadas com contas de depósito (52) e encargos indevidos e outros (52), tendo sido assinalada uma diminuição relativamente a 2016, em que foram registados 89 e 71, respetivamente.

#### Contas de Depósito

Nesta categoria, as reclamações debruçaram-se sobre as seguintes situações:

- Registo de responsabilidades de crédito de clientes de instituições financeiras, por dívidas geradas pela cobrança de comissões sobre contas não movimentadas pelos clientes;
- Cobrança de comissão por emissão de cheque avulso, em levantamento de numerário ao balcão<sup>2</sup>;
- Cobrança de despesas de manutenção de conta que gerou saldo negativo nas contas bancárias de clientes;
- Cobrança de comissão de gestão de conta inativa;
- Movimentações na conta bancária, sem autorização e conhecimento dos titulares das contas;
- Demora do banco em responder a pedidos de descoberto bancário;
- Transmissão de informações sobre a conta bancária a terceiros;
- Débito efetuado pelo banco na conta bancária, sem autorização do cliente;
- Levantamento de dinheiro efetuado por procurador de cliente sem poderes para o efeito;
- Bloqueios indevidos das contas bancárias de clientes;

<sup>2</sup> Serviço financeiro gratuito, nos termos do artigo 15º do Aviso n.º 1/2013, de 12 de abril, alterado pelo Aviso n.º 2/2018, de 9 de março.

- Reclamação de juros, no âmbito de mobilização antecipada de depósito a prazo;
- Cobrança de imposto de rendimento de pessoa singular sobre conta bancária especial emigrante.

Nas reclamações sobre as contas bancárias, foram mais recorrentes as seguintes situações: cobrança de comissões sobre a gestão de contas bancárias e sobre o levantamento de numerário ao balcão; as situações de fraude; os bloqueios de contas bancárias; transmissão de informações da conta bancária a terceiros e movimentações nas contas sem a autorização dos clientes.

Verificou-se ainda que nos casos de cobrança da comissão de gestão da conta bancária que geraram saldo negativo nas contas dos clientes, os bancos implicados procederam à sua regularização, mediante a devolução dos valores cobrados, sendo que também procederam nesses termos, nas reclamações sobre a cobrança de cheque avulso para o levantamento de numerário ao balcão. Nos casos de suposta transmissão de informações sobre as contas bancárias de clientes não restou provado o incumprimento da lei no que tange ao dever de sigilo.

### Encargos Indevidos e Outros

Neste âmbito, o BCV recebeu e tratou reclamações que tiveram por principais motivos, os seguintes:

- Solicitação de reembolso de juros não atribuídos a contas de depósitos a prazo, alegando-se que aquando da celebração do contrato foi acertada a isenção de penalização por mobilização antecipada;
- Débito de encargos indevidos na conta bancária, em matéria de ordens de pagamento sobre o estrangeiro;
- Débito na conta bancária, resultante de operação de levantamento de dinheiro em Caixa Automática (ATM) em que não foram disponibilizadas todas as notas de banco do valor objeto de levantamento, devido a anomalia no referido aparelho;

- Cobrança de comissões sobre operações bancárias em valores diversos dos fixados no preçário;
- Cobrança de imposto de selo aplicável a operações financeiras, em situações em que foi invocada a isenção fiscal, para determinadas operações financeiras; e
- A cobrança indevida de juros no âmbito de operações de crédito.

Nas diversas situações acima elencadas, os bancos procederam à devolução de montantes cobrados indevidamente aos clientes reclamantes.

Nas reclamações categorizadas como Outros, foram constatadas a insatisfação de clientes bancários sobre o serviço de *internet banking* (ou *home banking*<sup>3</sup>), em que os reclamantes apontaram, designadamente: a dificuldade em aceder à *internet banking*, relacionada a problemas com o código de acesso/*login* e constrangimentos relativos à funcionalidade deste serviço digital.

Outrossim, registaram-se reclamações referentes à transmissão não autorizada de informações de clientes a terceiros, em que os clientes sustentam o incumprimento, por parte dos bancos, do dever legal de sigilo bancário<sup>4</sup> e reclamações pela não realização de operações bancárias solicitadas pelos clientes, designadamente operações de transferência.

Também foram objeto de reclamações, na categoria Outros, a demora dos bancos em responder a pedidos relacionados com a aquisição de produtos e serviços financeiros ou a alteração das suas condições, especialmente em matéria de contatos de crédito vigentes com os clientes ou a serem celebrados, além de reclamações sobre alterações contratuais de contratos bancários sem

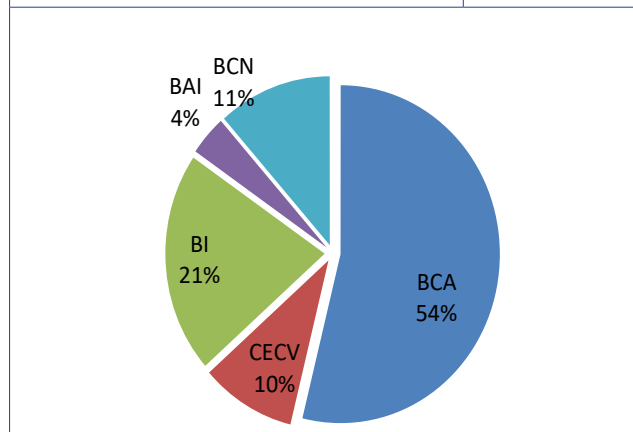
<sup>3</sup> Plataforma digital de acesso a operações bancárias.

<sup>4</sup> O dever de sigilo tem previsão no artigo 32º da Lei n.º 61/VII/2014, de 23 de abril, Lei n.º 22/IX/2018, de 22 de janeiro, sem prejuízo da proteção de dados pessoais, conferida pelo artigo 45º da Constituição da República de Cabo Verde e, designadamente a lei de proteção de dados, aprovada pela Lei n.º 1333V/2001, de 22 de janeiro, alterada pela Lei n.º 41/VIII/2013, de 17 de setembro. O incumprimento deste dever constitui crime, nos termos do artigo 230º da Lei n.º 62/VIII/2014, de 23 de abril.

a comunicação prévia e/ou anuência dos clientes (especialmente os depósitos a prazo<sup>5</sup>).

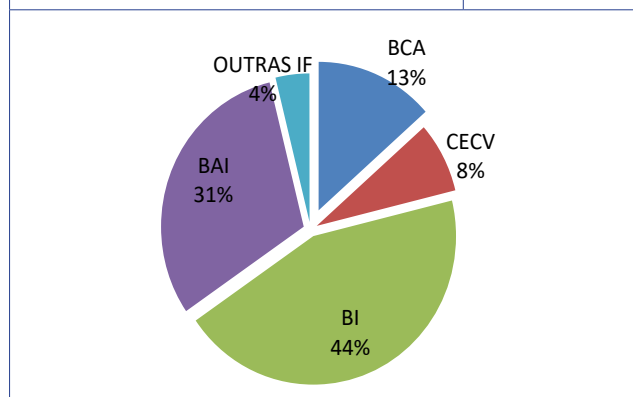
**Contas de Depósitos** 52

BCA	28
CECV	5
BI	11
BAI	2
BCN	6



**Encargos Indevidos e Outros** 52

BCA	7
CECV	4
BI	23
BAI	16
Outras IF	2



<sup>5</sup> Nos termos do n.º 3 do artigo 8º do Aviso n.º 1/2013, de 12 de abril, alterado pelo Aviso n.º 2/2018, de 9 de março, as instituições financeiras, quando pretendam modificar por sua iniciativa as condições contratuais, o dever de comunicar aos respetivos clientes, o teor das alterações contratuais com uma antecedência mínima de 30 dias relativamente à data pretendida para a sua aplicação.

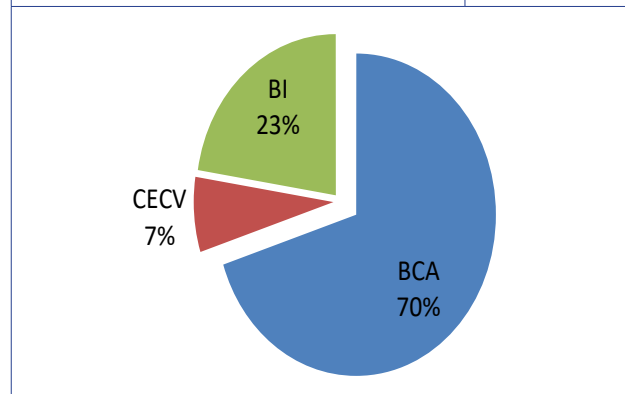
### 3.2 Atendimento

Face a 2016, as reclamações relativas ao atendimento, registaram uma ligeira diminuição, tendo sido tratadas 40 reclamações em 2017, enquanto em 2016 foram 46.

À semelhança dos anos anteriores, as reclamações sobre esta categoria debruçam-se, designadamente, sobre o tempo de espera dos clientes no atendimento ao balcão das agências das instituições de crédito<sup>6</sup>.

**Atendimento** 40

BCA	28
CECV	3
BI	9



### 3.3 Operações de Crédito

Quanto às reclamações sobre operações de crédito, que compreende as categorias crédito à habitação e crédito ao consumo (41 reclamações no cômputo geral), em sentido contrário, registou-se um aumento relativamente ao crédito à habitação, tendo sofrido um acréscimo de 17 para 28 reclamações, enquanto que relativamente ao crédito ao consumo, houve uma ligeira redução de 14 para 13 reclamações.

<sup>6</sup> As reclamações em matéria de Atendimento se debruçam, designadamente, sobre alegadas situações de falta de cordialidade, lisura e tempo de espera para o atendimento, questões estas que não competem ao Banco de Cabo Verde fiscalizar.

## Crédito à Habitação

Nesta categoria, destacam-se primeiramente, as reclamações sobre os impostos aplicáveis ao crédito à habitação. Neste tópico, as reclamações incidiram sobre a não atribuição de isenção ao imposto de selo (IS), face à recente legislação que prevê a isenção do imposto de selo para a operação de crédito<sup>7</sup> em determinadas condições, além de solicitações de devolução do IS em decorrência dessa legislação.

As reclamações evidenciam também a insatisfação dos clientes devido à morosidade das instituições de crédito nos procedimentos de crédito, a saber: processos do reembolso antecipado por compra de dívida de crédito à habitação<sup>8</sup> e processos de concessão de crédito. A primeira situação, que tem por fim a mudança de instituição financeira se verificou com mais intensidade. Ainda no quadro do reembolso antecipado os clientes reclamaram também do valor da taxa aplicada para o reembolso antecipado de crédito à habitação por compra de dívida por outras instituições de crédito.

Nos casos relativos aos procedimentos de crédito, os clientes reclamaram sobre: o incumprimento de condições estipuladas contratualmente; a não emissão de declaração de cancelamento de hipoteca; a não prestação de informações aos clientes nos processos de reestruturação de crédito<sup>9</sup>, situações de movimentos nas contas bancárias não autorizadas pelos clientes e o bloqueio de contas bancárias<sup>10</sup>.

<sup>7</sup> Código de Imposto de Selo, aprovado pela Lei 33/VIII/2008, de 8 de dezembro, com as alterações efetuadas pela Lei n.º 81/VIII/2015 de 8 de janeiro e a Lei n.º 5/IX/2016, de 30 de dezembro,

<sup>8</sup> De acordo com a alínea c) do artigo 2º do Aviso n.º 3/2014, de 17 de outubro, as instituições financeiras devem, nas relações com os seus clientes, respeitar os direitos dos clientes, nomeadamente, a possibilidade de escolher e mudar de produtos ou serviços, bem como de instituição financeira.

<sup>9</sup> Nos termos do artigo 4º, 5º e 8º do Aviso n.º 3/2013, de 2 de agosto, as instituições de crédito têm o dever de informação pré-contratual perante os seus clientes, competindo a estas instituições a prova da disponibilização aos clientes dessas informações.

<sup>10</sup> Às instituições financeiras é vedado o bloqueio de contas de depósito dos clientes bancários sem fundamento

## Crédito Consumo

Para esta modalidade de operação de crédito, em termos gerais, as reclamações tiveram lugar nas seguintes situações:

- Demora na transformação/renovação do limite de descoberto bancário;
- Demora na entrega do contrato de crédito aos clientes;
- Demora no desembolso do valor de crédito aprovado pelo banco, ao cliente, decorrente da falta de diligência do banco<sup>11</sup>;
- Demora na assinatura do contrato de crédito, na sequência da sua aprovação pelo banco;
- Reclamação de cobrança de comissão de reembolso antecipado em valor diverso do previsto no contrato de crédito e preçário do banco;
- Reclamação de cobrança judicial de custas processuais, sem prévia negociação com o reclamante, mutuário (em contrato de crédito);
- Demora na concessão do adiantamento de vencimento.

As reclamações de crédito ao consumo denotam, em particular, a insatisfação dos clientes, designadamente no que se refere à diligência das instituições de crédito no tratamento dos processos de crédito de consumo, exigindo, os consumidores, mais celeridade no acesso as essas operações de crédito.

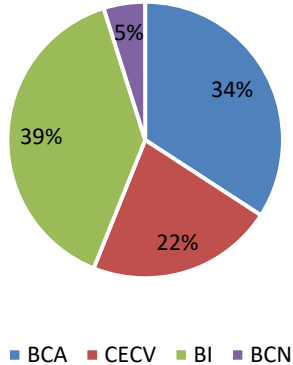
---

legal que o justifique. Por lei, a penhora de depósitos bancários compete exclusivamente aos tribunais.

<sup>11</sup> De acordo com o artigo 2º do Aviso n.º 3/2014, de 17 de outubro, as instituições financeiras, nas relações com os seus clientes devem atuar com diligência (regra de conduta).

### Créditos 41

BCA	14
CECV	9
BI	16
BCN	2



### 3.4 Cartões

As reclamações sobre matérias relativas a cartões de crédito e de débito, mantiveram a mesma tendência que as outras reclamações, tendo registrado no cômputo geral, uma redução de 36 para 22 reclamações.

#### Cartões de crédito

No âmbito dos cartões de crédito, as reclamações incidiram sobre as seguintes situações:

- Operações de *cash advance*<sup>12</sup> não realizadas por Caixa Automática (ATM);
- Débito na conta bancária do cliente, referente à reemissão do código (PIN) do cartão de crédito;
- Transações efetuadas com cartão Visa, supostamente não efetuadas pelos reclamantes;
- Transações fraudulentas realizada com cartão Visa, na sequência do extravio do cartão;
- Cobrança de anuidade de cartão Visa, após o reclamante ter comunicado a sua intenção de não renovação do cartão;
- Mau funcionamento do cartão VISA, aquando do seu uso no estrangeiro, pelo

<sup>12</sup> Levantamento de notas de banco com cartão de crédito.

insucesso no pagamento das transações referentes a serviço requisitado pelo cliente;

- Furto/roubo do cartão Visa e perda de valores decorrentes de transações executadas por terceiros após a subtração do cartão;
- Demora na renovação e emissão de cartão Visa e na reversão do saldo de cartão Visa (transferência do saldo do cartão Visa para a conta de depósito a ordem).

Neste domínio destacam-se as reclamações que tiverem por objeto a realização de operações com cartões de forma fraudulenta, com perda de fundos das contas bancárias dos clientes reclamantes, além das reclamações relativas à demora na renovação e emissão de cartões de crédito pelas instituições emitentes dos cartões (instituições de crédito), situação esta que foi reclamada com alguma frequência pelos clientes bancários.

#### Cartões de Débito (Vinti4)

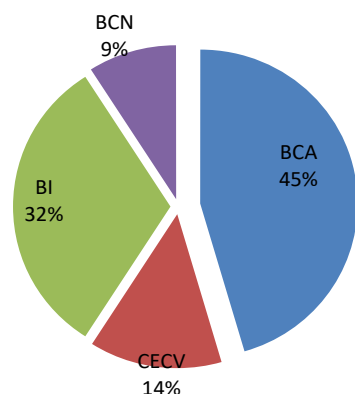
As reclamações referentes a este meio de pagamento referem-se às seguintes situações:

- Custo de anuidade da renovação do cartão vinti4<sup>13</sup>;
- Demora na entrega do novo cartão vinti4 por parte dos bancos, com a caducidade do cartão anterior;
- Situação de roubo de cartão 24 e subsequente solicitação de colocação do cartão na lista negra, mas com divergência de informações entre o cliente reclamante e banco sobre o momento em que foram efetuados movimentos fraudulentos na conta do reclamante;
- Juros devedores gerados pela anuidade de Cartão vinti4, sendo estes respetivos à situação de saldo a descoberto na conta bancária do reclamante.

<sup>13</sup> As comissões aplicáveis à anuidade dos cartões, quando existam, devem estar previstas nos preçários dos bancos, em conformidade com o Aviso n.º 1/2013, de 12 de Abril, alterado pelo Aviso n.º 2/2018, de 9 de Março.

### Cartões 22

BCA	10
CECV	3
BI	7
BCN	2



### 3.5 Transferências

À semelhança dos dados acima reproduzidos, as reclamações dos clientes bancários, relativamente às matérias relacionadas com transferências, sofreram um decréscimo de 20 para 13 (de 2016 para 2017).

As reclamações sobre transferências tiveram lugar nos seguintes casos:

- Recusa do banco de execução de transferência solicitada pelo cliente<sup>14</sup>;
- Demora na execução de pedido de transferência internacional<sup>15</sup>;
- Fraude decorrente de movimentação na conta bancária (transferência para o estrangeiro), por alegada apropriação das informações bancárias e de correio eletrónico do cliente;
- Não informação ao cliente sobre a execução de transferências na sua conta;
- Ordem de transferência solicitada, de conta

<sup>14</sup> Nos termos do n.º 1 do art. 6º do Decreto-lei n.º 41/2009, de 2 de novembro, as transferências devem ser efetuadas no prazo acordado entre o cliente e a Instituição de Crédito.

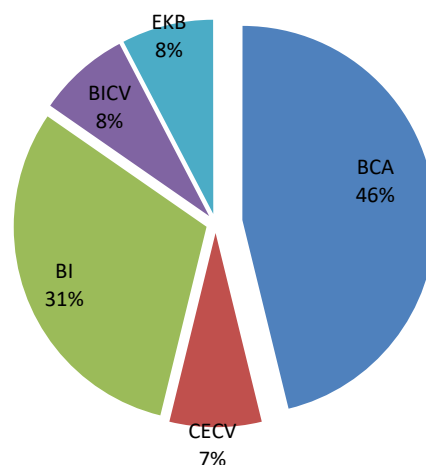
<sup>15</sup> O Aviso n.º 4/98, de 21 de dezembro estabelece as operações (de transferência) que estão sujeitas a verificação prévia.

a ordem para conta a prazo, não executada pelo banco;

- Reclamação de movimento efetuado sobre conta solidária, sem o consentimento prévio do cliente.

### Transferências 13

BCA	6
CECV	1
BI	4
BICV	1
EKB	1



Nesta categoria, foram mais frequentes as reclamações sobre as transferências internacionais, em que os reclamantes manifestaram a sua insatisfação quanto à demora dos bancos na realização destas operações, além do não cumprimento de ordens de transferência solicitadas pelos clientes.

### 3.6 Cheques e Fraudes

Relativamente a cheques, registou-se também um declínio, comparativamente ao ano de 2016, tendo verificado uma queda de 16 para 10 reclamações em 2017.

Em matéria de fraude, não obstante se tenha registado uma reclamação enquadrada especificamente como fraude, foram registadas diversas reclamações que merecem menção em categorias



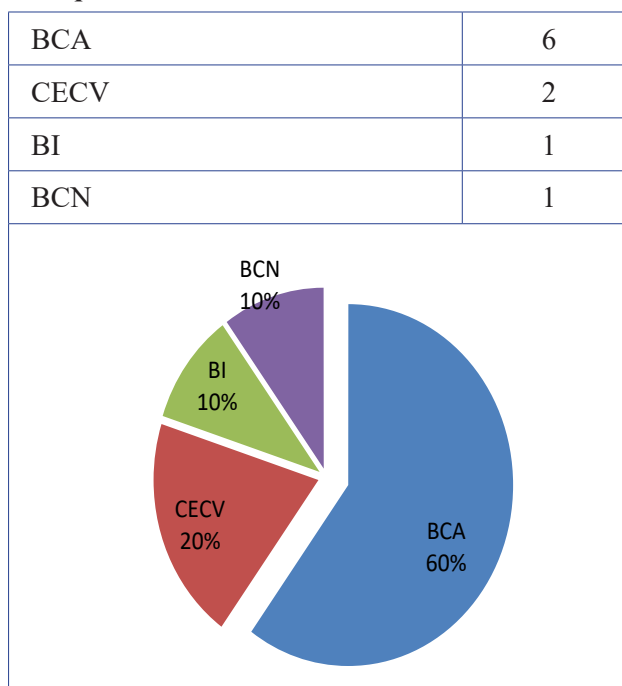
acima indicadas (cartões, transferência, contas bancárias) e por estarem diretamente associadas a elas, as fraudes, enquanto categoria, ficou absorvida pelas referidas categorias.

Em matéria de cheques, as reclamações às instituições financeiras tiveram por objeto as situações abaixo descritas:

- Inclusão de clientes reclamantes na Listagem de Utilizadores de Cheque que oferecem risco (LUR), por presumível utilização de cheque de forma indevida, nos termos da Lei de Restrição de uso de cheque<sup>16</sup>;
- Solicitações de devolução de comissão cobrada pela emissão de cheque avulso, emitido no âmbito do levantamento de número ao balcão, que por lei constitui serviço financeiro gratuito<sup>17</sup>;
- Reclamação sobre emissão de cheque com falsificação de assinatura do sacador e titular da respectiva conta bancária;
- Não depósito de cheque a favor do seu portador (reclamante), em decorrência de problemas técnicos internos de instituição de crédito a que se dirigiu para efeito de depósito do cheque;
- Erro técnico de instituição de crédito sobre operação de pagamento de cheque emitido por reclamante.

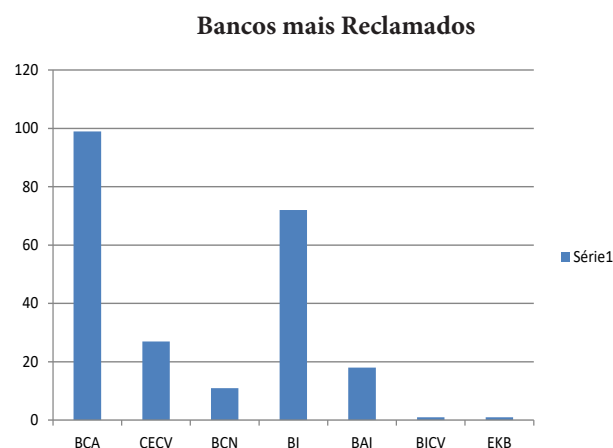
## Cheques

10



## 4. Bancos mais Reclamados

Em termos absolutos, as instituições de crédito mais reclamadas, foram o BCA e o BI, registrando-se o maior número de reclamações, conforme se pode conferir abaixo.



Quanto às reclamações efetuadas por matéria, apurou-se que relativamente a contas de depósito, o BCA e o BI foram os mais reclamados, seguidos do BCN e CECV;

O BI encontra-se como o mais reclamado em

<sup>16</sup> Decreto-Lei n.º 12/95, de 26 de dezembro, alterado pelo Decreto-Legislativo n.º 12/2010 de 8 de novembro.

<sup>17</sup> Os serviços financeiros gratuitos se encontram previstos no artigo 15º do Aviso n.º 1/2013, de 12 de abril, alterado pelo Aviso n.º 2/2018, de 9 de março.

termos de encargos indevidamente cobrados e outros, seguido pelo BAI e o BCA.

Os Bancos mais reclamados nas operações de crédito (crédito ao consumo e crédito à habitação) são o BI, o BCA e a CECV;

O BCA e o BI assumem a liderança no número de reclamações face às operações relacionadas com os cartões (débito e crédito);

No respeitante às transferências, o BI consta, em primeiro lugar, como a instituição mais reclamada, seguida do BCA;

Nas reclamações sobre cheques, figura o BCA como a instituição mais reclamada.

## **5. Correção de Irregularidades e Sancionamento**

No âmbito da supervisão comportamental, o BCV procede também à avaliação do cumprimento das normas aplicáveis às instituições financeiras, nas suas relações com os clientes. Para o efeito, o Banco de Cabo Verde recorre a meios

legais de supervisão para por prevenir o incumprimento ou coibir práticas ilegais detetadas na fiscalização das instituições financeiras.

Durante o ano de 2017 o BCV, no exercício das suas funções, emitiu 5 (cinco) Determinações Específicas, que tiveram por destinatários instituições financeiras sujeitas à supervisão comportamental.

As Determinações Específicas incidiram sobre as seguintes situações de incumprimentos da lei:

- Envio mensal de informações estatísticas das reclamações ao Banco de Cabo Verde a que estão sujeitas as instituições financeiras;
- Prazo para o tratamento e sanção das reclamações submetidas pelos consumidores às instituições financeiras (dever de celeridade);
- Deveres de conduta das instituições financeiras, a observar nas relações com os seus clientes.

As determinações específicas emitidas pelo Banco de Cabo Verde são de cumprimento obrigatório, pelo que a sua não observância pelas instituições financeiras, constitui contra-ordenação, nos termos da Lei n.º 62/VIII/2014, de 23 de abril.







CO DE CABO VER

*me na es mal*

*tem*

*novel som liz*

