



RELATÓRIO DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL 2018



Banco de Cabo Verde

Gabinete de Supervisão Comportamental

RELATÓRIO DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

2018

Banco de Cabo Verde

2020

Ficha Técnica

Título: Relatório de Supervisão Comportamental 2018

Autor: Gabinete de Supervisão Comportamental

Editor: Banco de Cabo Verde

Índice

Lista de Siglas	4
Nota Introdutória	5
Sumário Executivo	6
I. Reclamações dos Consumidores Financeiros	7
1. Evolução das Reclamações	7
2. Matérias mais Reclamadas	8
2.1 Setor Segurador.....	8
2.2 Setor Bancário.....	8
3. Banco mais reclamado.....	14
3.1 Por número de reclamações	14
3.2 Por matérias reclamadas	15
4. Montantes Devolvidos.....	15
4.1 Evolução das reclamações - Triénio 2016-2018	15
II. Análise do Preçários.....	16
II. Ações de Inspeção	16
IV. Correção de Irregularidades e Sancionamento.....	17
1. Determinações Específicas.....	17
2. Ações de Sancionamento.....	17
V. Educação Financeira	17

Índice de Quadros

Quadro 1: Evolução das reclamações (s/ atendimento) – triénio 2016-2018	8
Quadro 2: Estatísticas PFR/PRD/PI	8
Quadro 3: Banco mais reclamado por matérias	15
Quadro 4: Banco mais reclamado por matérias	15
Quadro 5: Evolução valores devolvidos (em milhões de escudos) aos clientes	16

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Representação Percentual das Reclamações por Setor	8
Gráfico 2: Matérias mais reclamadas (%) – Banca	9
Gráfico 3: ATM – Banco mais reclamado	9
Gráfico 4: Cartões de Pagamento – Banco mais reclamado	10
Gráfico 5: Cheque – Banco mais reclamado	10
Gráfico 6: Contas de Depósito – Banco mais reclamado	11
Gráfico 7: Crédito Consumo – Banco mais reclamado	12
Gráfico 8: Crédito Habitação – Banco mais reclamado	12
Gráfico 9: Fraude – Banco mais reclamado	13
Gráfico 10: Transferências – Banco mais reclamado	14
Gráfico 11: Setor Bancário – Reclamação Geral	14

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 d Cabo Verde

CECV – Caixa Económica de Cabo Verde

CR – Crédito

CRH – Crédito Habitação

DO – Depósito a ordem

EKB – Ecobank Cabo Verde

GAP – Gabinete de Apoio ao Consumidor

GSC – Gabinete de Supervisão Comportamental

IF – Instituições Financeiras

SWIFT – *Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication*

Nota Introdutória

Conforme espelha o Plano Estratégico do Banco de Cabo Verde (BCV), 2016-2019, um dos objetivos principais do então Gabinete de Apoio ao Consumidor – GAP (atualmente Gabinete de Supervisão Comportamental – GSC) é o de aprimorar a comunicação e trabalhar por uma sociedade mais informada relativamente aos direitos e deveres dos consumidores de produtos e serviços financeiros. Deste modo, considerando a complexidade crescente que se tem verificado na oferta dos produtos e serviços bancários no mercado cabo-verdiano, é necessário que a legislação que protege o consumidor estabeleça regras mais claras e específicas que acompanhem esta evolução.

Já no primeiro trimestre de 2018, o Aviso n.º 1/2013 de 12 de Abril¹, Regras sobre o Preçário, foi alterado pelo Aviso 2/2018 de 9 de Março². Outros diplomas, igualmente de grande relevância para a Supervisão Comportamental, foram publicados ainda em 2018, nomeadamente:

- Lei n.º 33/IX/2018, de 28 de Junho de 2018, que estabelece o Regime das Cláusulas Contratuais Gerais³;
- Decreto-legislativo n.º 7/2018 de 28 de Novembro⁴, que aprova o Regime Jurídico de Funcionamento dos Sistemas de Pagamento Cabo-verdiano;
- Decreto-legislativo n.º 8/2018 de 28 Novembro⁵, que aprova o Regime Jurídico de Prestação de Serviços de Pagamento e a Emissão, Distribuição e Reembolso de Moeda Eletrónica em Cabo Verde; e o
- Decreto-legislativo n.º 9/2018 de 28 Novembro

bro⁶, que estabelece o Regime Jurídico de Acesso à atividade das Instituições de Pagamento e das Instituições de Moeda Eletrónica.

A par da recente publicação do Aviso n.º 3/2014 de 17 de outubro⁷, com as alterações introduzidas pelo Aviso n.º 3/2019, de 14 de março, está em curso a elaboração de outros projetos legislativos e regulamentares para reforçar a supervisão comportamental, a saber:

- Projeto de Lei que estabelece o regime aplicável aos contratos de crédito aos consumidores do sistema financeiro;
- Projeto de Lei que estabelece as normas e procedimentos relativos ao reembolso antecipado nos contratos de crédito;
- 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 (contratos de créditos em geral);
- Projeto de Aviso sobre a ficha de informação normalizada referente ao crédito à habitação;
- 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.

Sabe-se que os mecanismos de supervisão comportamental foram, pela primeira vez, estabelecidos pela Lei de Bases do Sistema Financeiro

¹ II Série – N.º 21 BO de 12 de abril de 2013

² II Série – N.º 17 BO de 09 de março

³ I Série – N.º 43 BO de 28 de junho de 2018

⁴ I Série – N.º 78 BO de 28 de novembro de 2018

⁵ I Série – N.º 78 BO de 28 de novembro de 2018

⁶ I Série – N.º 78 BO de 28 de novembro de 2018

⁷ II Série – N.º 54 BO de 17 de outubro de 2014

(Lei n.º 61/VIII/2014, de 23 de abril⁸, alterada pela Lei n.º 21/IX/2018, de 22 de janeiro) e pela Lei das Atividades e das Instituições Financeiras (Lei n.º 62/VIII/2014, de 23 de abril), sendo que, o Aviso n.º 3/2014, de 17 de outubro 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 BCV, este último enquanto supervisor.

Efetivamente, o BCV, por intermédio do GSC, analisa reclamações de clientes bancários e do setor segurador, relativamente a produtos financeiros e serviços financeiros (contas, depósitos, produtos de crédito, serviços de pagamento, etc.) e atua sobre outras matérias no âmbito das suas competências. A análise de reclamações constitui um instrumento de fiscalização do cumprimento das normas pelas instituições e apoia a identificação das matérias a inspecionar pelo BCV.

Neste âmbito, o GSC efetua a receção, o acompanhamento e o tratamento das reclamações dos clientes das instituições financeiras, que sejam registradas no livro de reclamações das instituições, ou apresentadas diretamente às instituições ou ao BCV, 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, entre outras competências do BCV, destacam-se: realizar ações de inspeções aos bancos comerciais sempre que considerar ter motivos suficientes para tal; propor a emissão de recomendações e determinações específicas às instituições financeiras com vista à prevenção e resolução de irregularidades verificadas e ainda propor a instauração de processos de contraordenação sempre que a conduta das instituições justifique a ação sancionatória do BCV⁹.

Fazem, também, parte das responsabilidades do BCV, a promoção da inclusão e educação financeira no país, mediante o estabelecimento de parcerias e a realização de atividades diversas, tendo como públicos-alvo principais, crianças e jovens. A elaboração de um Plano Nacional de Educação Financeira é uma das principais metas do BCV.

Sumário Executivo

No presente Relatório de Supervisão Comportamental de 2018, o Banco de Cabo Verde (BCV) divulga as atividades de supervisão comportamental desenvolvidas durante 2018, tanto do mercado bancário de retalho, como do mercado segurador, para além de outras atividades desenvolvidas nesse âmbito.

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

O **Capítulo I** é totalmente dedicado às reclamações dos consumidores financeiros, com a apresentação detalhada dos dados da evolução das reclamações, os bancos e as seguradoras mais reclamados, as matérias mais reclamadas e os valores devolvidos aos clientes bancários nesse âmbito;

No **Capítulo II** faz-se um enquadramento relativamente à adequação dos preçários enviados, pelos bancos comerciais, sujeitos à análise nos termos da legislação aplicável, assim como a estatística das propostas de alteração aos preçários, recebidos para a apreciação do BCV durante o ano de 2018;

Já o **Capítulo III** debruça-se sobre as ações de inspeção efetuadas a dois bancos, sedeados na cidade da Praia, com detalhes dos assuntos inspeccionados e, quais os procedimentos a seguir pelo BCV posteriormente a essas ações.

Por fim, o **Capítulo IV** resume as atividades de educação financeira realizadas durante o ano de 2018.

⁸ II Série – N.º 54 BO de 17 de outubro de 2014

⁹ Lei n.º 62/VIII/2014, de 23 de abril

I. Reclamações dos Consumidores Financeiros

Nos termos dos artigos 3º, 4º e 5º do Aviso 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 Comportamental¹⁰ (GSC). As reclamações, podem, ainda, ser apresentadas verbalmente junto da sede do Banco de Cabo Verde.

Após a receção e 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 promove as démarches necessárias 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 (caso se justifique), a propositura de instauração de procedimento de contraordenação.

Acresce que as instituições financeiras, conforme o n.º 1 do art.º 1º do Decreto-lei n.º 19/2008, de 9 de junho¹¹ 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 referido Decreto-lei n.º 19/2008.

Portanto, o GSC, deverá receber o original de todas as reclamações feitas nos livros de reclamações das instituições.

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 plataforma permite, designadamente, o registo e o acompanhamento dos processos de reclamação, a troca de informações e o arquivo dos processos.

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

1. Evolução das Reclamações

Em 2018 o GSC recebeu um total de 250 reclamações do setor bancário, incluindo as da categoria “Atendimento” que foram um total de 77 reclamações. Embora as reclamações dessa categoria sejam consideradas na reprodução e tratamento dos dados estatísticos de reclamações, por força do artigo 7º do Aviso n.º 3/2014, tratam-se de reclamações que pela sua natureza se encontram fora do escopo da supervisão comportamental, ou seja, não integram as competências legais do BCV de fiscalização de conduta de mercado¹². Assim sendo, foram recebidas e analisadas, no gabinete, 173 reclamações do setor bancário, sobre as matérias que compete ao BCV fiscalizar.¹³

Consequentemente, para possibilitar uma comparação fidedigna, foram atualizadas as reclamações do setor bancário no ano anterior (2017),

¹⁰ gsc@bcv.cv

¹¹ I Série n.º 21, BO de 09 de junho de 2008.

¹² As reclamações em matéria de Atendimento debruçam-se, 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.

¹³ Plataforma *Extranet* Consumidores do BCV

para 191 reclamações, exceto as 40 incluídas na categoria “Atendimento”.

Conclui-se que nestes termos, regista-se uma queda nas reclamações, na ordem dos 9,42 por cento em 2018, o que tem sido uma tendência desde 2016, conforme análise do triénio que se segue:

Quadro 1 – Evolução das reclamações (s/ atendimento) – triénio 2016-2018

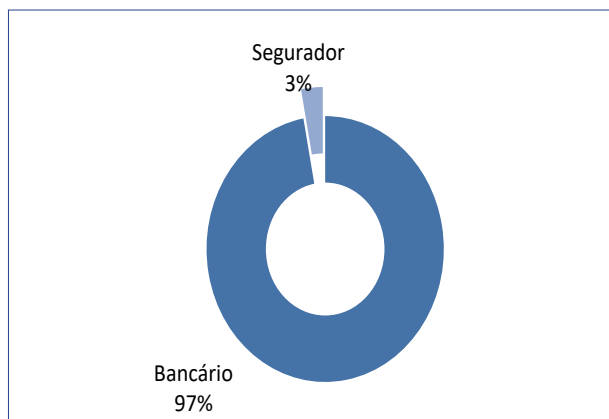
2016	Δ	2017	Δ	2018
275	-30,55%	191	-9,42%	173

Fonte: Relatórios BCV/Dados GSC

Quanto ao setor segurador, registam-se 5 reclamações em 2018, face às 7 recebidas em 2017, logo, uma diminuição de 28,57 por cento. De referir que todas as reclamações, deste setor, foram recebidas diretamente no balcão ou via correio eletrónico institucional do GSC.

Abaixo, uma representação gráfica das reclamações do setor bancário e do setor segurador:

Gráfico 1: Representação Percentual das Reclamações por Setor



Fonte: Extranet Consumidores – BCV

Adicionalmente, é de se mencionar que o GSC recebeu, em 2017, 46 reclamações provenientes dos bancos através dos Livros de Reclamações – PFR¹⁴ e, 144 reclamações recebidas diretamente pelo GSC, através do endereço eletrónico ou atra-

vés do formulário interno – PRD¹⁵. Já em 2018 os PRD diminuíram para 89, enquanto que os PFR, conforme a tendência verificada nos últimos anos, aumentaram para 84 reclamações.

Quanto aos Pedidos de Informação – PI, em 2018 estes foram 19 direcionados ao setor bancário e um do setor segurador. De referir que estas solicitações, foram todas recebidas e respondidas via correio eletrónico institucional do GSC.

Quadro 2 – Estatísticas PFR/PRD

Setor	Nº Reclamações 2018	
Bancário	PFR	84
	PRD	89
Total		173
Segurador	Diretas	5

Fonte: Extranet Consumidores - BCV

2. Matérias mais Reclamadas

Na sequência da receção de uma reclamação esta é classificada, pelo gabinete responsável, por assunto e/ou por matéria reclamada. Isto, para uma melhor organização dos processos no sistema e uma maior eficácia no seu tratamento.

2.1. Setor Segurador

Para o setor segurador, as reclamações, na sua maioria, tiveram por objeto o seguro automóvel, com predominância à Seguradora Garantia S.A. com três reclamações, e duas reclamações visando a Seguradora Ímpar S.A., sendo estas as duas únicas seguradoras operando no mercado nacional.

2.2. Setor Bancário

Considerando que 97 por cento das reclamações incidiram sobre o setor bancário, segue abaixo, a classificação efetuada pelo GSC relativamente às reclamações efetuadas em 2018:

– ATM (*Automated Teller Machine*)

¹⁴ Processos Folha de Reclamações.

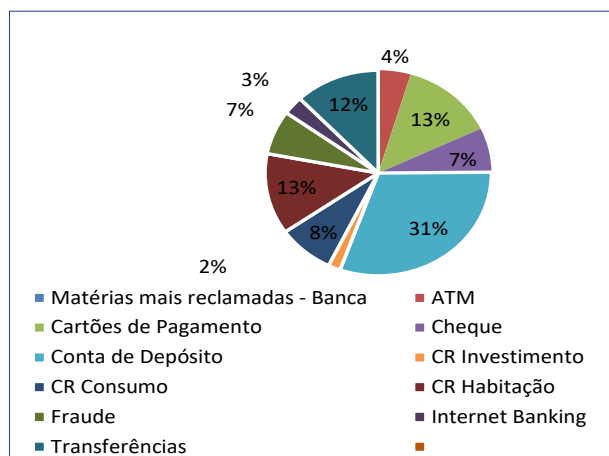
¹⁵ Processos Recebidos Diretamente.

- Cartões de Pagamento
- Cheques
- Contas de Depósito
- Crédito Investimento
- Crédito Consumo
- Crédito Habitação
- Fraudes
- *Internet Banking*
- Transferências

O gráfico abaixo apresenta de forma clara as reclamações classificadas por categorias, em números e em percentagem. É visível que, no universo de 173 reclamações, a categoria “contas de depósito” é a matéria mais reclamada recebendo um total de 53 reclamações, por também ter um campo mais amplo de atuação. De seguida estão as categorias, “cartões de pagamento”, “crédito habitação” e “transferências”:

Gráfico 2: Matérias mais reclamadas (%) – Banca

ATM	8
Cartões de Pagamento	23
Cheque	12
Conta de Depósito	53
Crédito Investimento	3
Crédito Consumo	14
Crédito Habitação	22
Fraude	12
Internet Banking	5
Transferências	21



Fonte: Extranet Consumidores – BCV

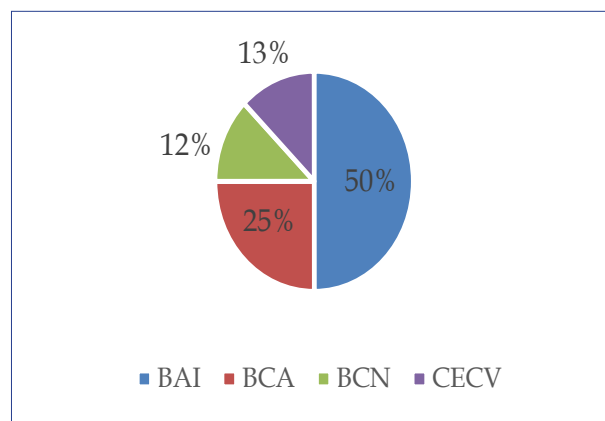
a) ATM – *Automated Teller Machine* (Caixas Automáticas)

Este tipo de reclamação tem a ver com anomalias registadas no levantamento de numerário nos ATM, representando 4% do total das reclamações. Seguem os detalhes destas reclamações e de que bancos provêm:

- Débito na conta do cliente, no entanto, sem a devolução da quantia solicitada pela máquina automática;
- Demora, por parte das instituições, neste caso a SISP e o banco em causa, na regularização de situações de anomalia, ou seja, reposição na conta do cliente do valor debitado e não compensado pela ATM.

Gráfico 3: ATM – Banco mais reclamado

BAI	4
BCA	2
BCN	1
CECV	1
Total	8



Fonte: Extranet Consumidores – BCV

b) Cartões de Pagamento – Débito/ Crédito/Pré-pago

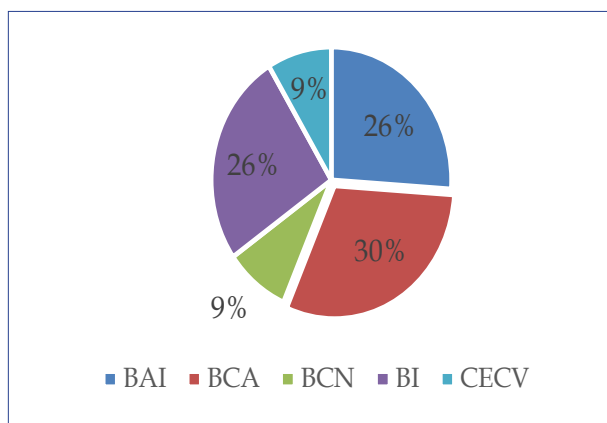
O GSC optou por agrupar as reclamações do tipo cartões bancários, em “cartões de pagamento”, enquadrando os três tipos de cartões produzidos em Cabo Verde. Tratando-se de uma das matérias mais reclamadas, com 13% do total das

reclamações, diversos foram os assuntos reclamados e tratados. Abaixo, indicam-se os pontos mais críticos e os bancos mais reclamados:

- Atrasos: na renovação do cartão, na entrega do PIN ou do próprio cartão e, no carregamento do cartão pré-pago;
- Impossibilidade de uso do cartão no estrangeiro, sem reação do banco;
- Impossibilidade de uso do cartão nas compras online;
- Contas a descoberto por cobrança de anuidade do cartão de débito, sem aviso prévio ao cliente;
- Cobranças indevidas de comissões, não conforme com o que se encontra estipulado no pré-cário.

**Gráfico 4: Cartões de Pagamento
Banco mais reclamado**

BAI	6
BCA	7
BCN	2
BI	6
CECV	2
Total	23



Fonte: Extranet Consumidores - BCV

c) Cheque

Quanto às reclamações referentes ao uso de cheques, que foram de 7%, estas recaíram sobre:

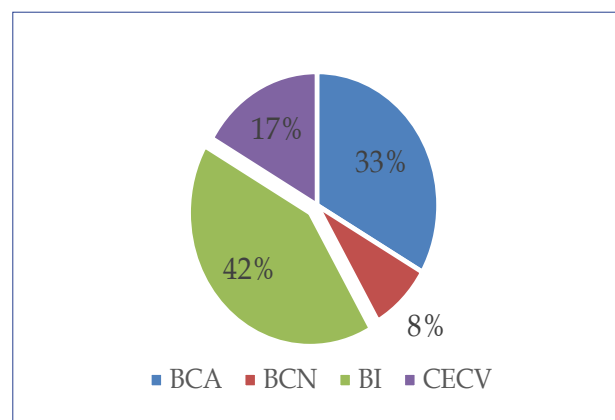
- Demora na entrega dos módulos;
- Falta de informação do cliente quanto aos pro-

cedimentos relativamente à LUR-BCV - Lista de Utilizadores de Risco¹⁶;

- Contas bloqueadas por emissão de cheques sem provisões;
- Solicitações de devolução de valores cobrados por levantamento de numerário no balcão, mediante requisição de cheque avulso, considerando que o levantamento no balcão com documento válido do titular, encontra-se na lista dos serviços financeiros gratuitos.¹⁷

Gráfico 5: Cheque – Banco mais reclamado

BCA	4
BCN	1
BI	5
CECV	2
Total	12



Fonte: Extranet Consumidores - BCV

d) Contas de Depósito

Conforme referido acima, a conta de depósito abrange diversos temas diretamente ligados às contas DO dos clientes. De fato, trata-se da categoria mais reclamada, representando 31% do total das reclamações do setor bancário e nomeadamente sobre as seguintes situações:

- DP: alteração unilateral das condições do contrato, por parte do banco, que se traduziram,

¹⁶ Decreto-Legislativo N° 19/2010, sobre rescisão do uso de cheques. I Série N° 43, BO de 8 de novembro de 2010.

¹⁷ Nos termos do artigo 15° do Aviso n.º 1/2013, de 12 de abril, alterado pelo Aviso n.º 2/2018, de 9 de março.

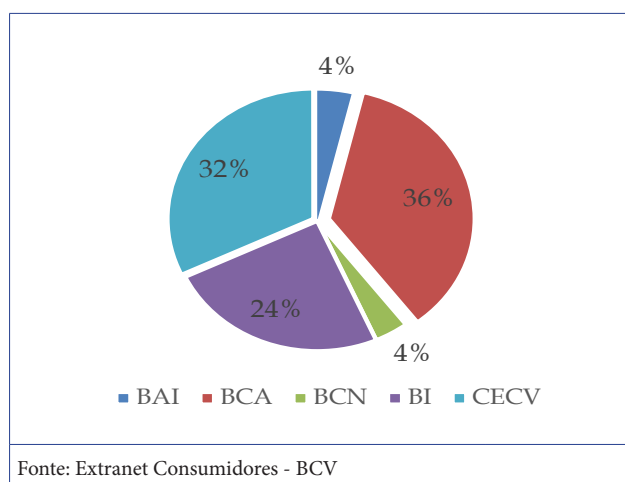
essencialmente, na redução da taxa de juro inicialmente contratada ou na descontinuação do produto, sem qualquer comunicação prévia ao cliente, muitas vezes, antes mesmo do final do contrato, disponibilizando o valor na conta DO do cliente;

- Cobranças de Imposto Único sobre Rendimento (IUR), sobre as contas de DP Emigrante, sendo estas isentas desse tributo¹⁸ ;
- Falta de diligência no que concerne a vários pedidos dos clientes, declaração de dívida, distrates de hipoteca, resposta aos pedidos de créditos, respostas às reclamações, pedidos de extratos bancários entre outros assuntos atinentes à conta bancária;
- Erros constatados no envio dos extratos MT940 via *Swift*;
- Divulgação de dados do cliente, no entanto, solicitados pelo tribunal, considerada violação do sigilo bancário por parte do reclamante;
- Cativos/bloqueios de conta DO, sem ordens de tribunais ou da Administração Tributária, exclusivamente para garantir o pagamento das prestações de crédito;
- Dúvidas quanto ao valor das despesas de manutenção de conta DO.

Gráfico 6: Contas de Depósito – Banco mais reclamado

BAI	2
BCA	19
BCN	2
BI	13
CECV	17
Total	53

¹⁸ 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”;



e) Crédito Investimento

São reclamações efetuadas, essencialmente, por empresas ou empresários em nome individual, sobretudo insatisfeitos com a política dos seus bancos, ao demonstrar reticências em libertar hipotecas, após a liquidação da maior parte das prestações totais de um crédito concedido para investimento, ou, por causa de recusas injustificadas por parte do banco a certos pedidos, isto na ótica do cliente. Representa uma parte diminuta do total das reclamações, isto é, apenas 2%, sendo duas reclamações provenientes do BCN e uma visando o BCA.

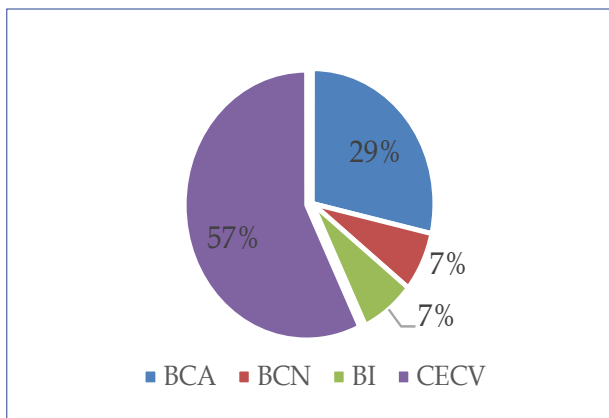
f) Crédito Consumo

As reclamações desta categoria representam 8% do total das reclamações e recaíram sobre os seguintes assuntos:

- Solicitações de substituição de avalista, no âmbito do crédito em curso, com recusa do banco;
- Falta de diligência nos processos de compra de dívida;
- Cobranças indevidas;
- Demora na entrega dos contratos, ou no carregamento do crédito.

Gráfico 7: Crédito Consumo – Banco mais reclamado

BCA	4
BCN	1
BI	1
CECV	8
Total	14



Fonte: Extranet Consumidores - BCV

g) Crédito Habitação – CRH

Depois das contas de depósitos e dos cartões de pagamento, o CRH é a matéria mais reclamada, somando 13% das reclamações. O CRH é um dos produtos mais sensíveis dos bancos comerciais nacionais. Os reclamantes mostraram-se descontentes, sobretudo, pelos seguintes motivos:

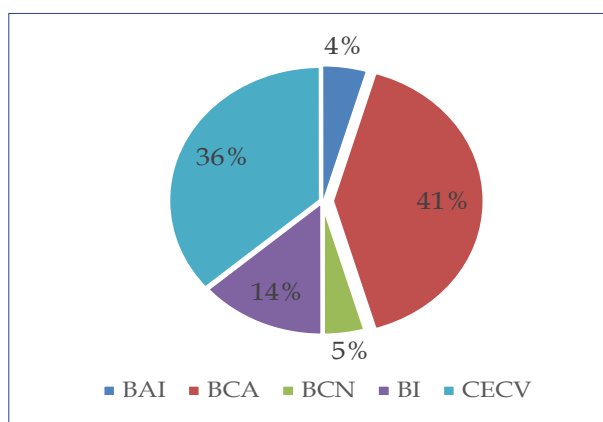
- Cobrança de Imposto de Selo, indevido, para CRH (aquisição, construção, ou melhoramento da primeira habitação própria e permanente) até o limite de Cve 7.000.000\$00¹⁹;
- Cobranças de avaliações e vistorias a imóveis, consideradas excessivas pelo cliente;
- Bloqueio de desembolso de tranches, por não efetivação de hipoteca, com cobrança de comissões sobre os montantes já desembolsados, considerados indevidos pelo reclamante;
- Taxa de liquidação antecipada por compra de dívida, considerada muito elevada pelo reclamante;
- Encarecimento do crédito após solicitação de

atualização do plano financeiro, sem informações prévias ao cliente;

- Incumprimentos de longo prazo que levaram à elevação do valor em dívida a valores astronómicos, não reconhecidos pelos mutuários;
- Falta de diligência por parte do banco em situações de compra de dívida;
- Recusa de pedidos sem justificação;
- Demora de várias ordens: decisão de pedidos; respostas às solicitações, entrega de contratos, desembolsos de tranches, assinatura de registo e hipotecas, reclamações e devoluções;
- Efetivação do crédito em condições diferentes do estipulado no contrato;
- Créditos com taxas variáveis não atualizadas, após o BCV ter revisto as taxas diretoras e de cedência de liquidez, estas com influência direta sobre os juros de crédito com taxas variáveis;
- Cobrança de juros antes da data acordada;

Gráfico 8: Crédito Habitação – Banco mais reclamado

BAI	1
BCA	9
BCN	1
BI	3
CECV	8
Total	22



Fonte: Extranet Consumidores - BCV

¹⁹ Lei nº 5/IX/2016 que aprova o orçamento do Estado para o ano económico de 2017.

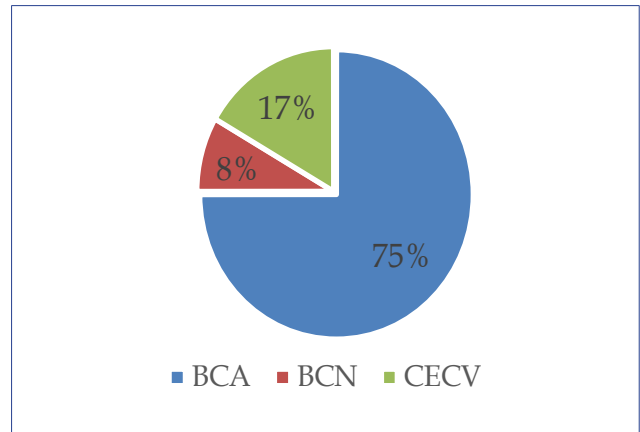
h) Fraude

Nesta categoria as reclamações têm sido cada vez mais frequentes na atividade bancária. Com o serviço da Home Banking, que é uma das formas mais cómodas de aceder a informações sobre produtos e serviços do banco, realizar operações bancárias, fazer pagamentos, subscrição ou resgate de produtos ou serviços sem sair de casa, aumentaram os riscos de fraude, sobretudo os informáticos. As reclamações referentes a fraudes correspondem a 7% das reclamações e incidem sobre os seguintes conteúdos:

- Compras online, mediante cartão VISA, sem conhecimento do titular;
- Devolução/regularização de apenas parte do montante utilizado de forma fraudulenta;
- Aviso ao banco da urgência do bloqueio do cartão de crédito ou pré-pago, por utilização indevida, sem reação ou reação tardia deste, facilitando a continuação abusiva do cartão;
- Outras reclamações, tendo por objeto a utilização de cartões por terceiros que não o seu titular, estando em causa: a autoria das instruções transmitidas à instituição emitente e, a responsabilidade desta pela execução das operações de pagamento;
- Ordens de transferências internacionais dadas pelo cliente ao seu banco, sendo possível o extravio/troca dos dados do verdadeiro beneficiário via correio eletrónico;
- Operações fraudulentas através da Internet Banking, pondo em causa, também, à semelhança das operações com cartões, a autoria das instruções recebidas pelo banco e a sua responsabilidade.

Gráfico 9: Fraude – Banco mais reclamado

BCA	9
BCN	1
CECV	2
Total	12



Fonte: Extranet Consumidores – BCV

i) Internet Banking

De acordo com o Relatório do Sistema de Pagamentos 2017, do Departamento de Emissão, Tesouraria e Sistemas de Pagamentos, os caboverdianos têm aderido, cada vez mais, ao serviço de *homebanking*, oferecido por todos os bancos a operar a nível nacional. Múltiplas são as vantagens da utilização deste serviço, que, entretanto, não está imune ao risco da sua utilização.

As reclamações referentes à utilização da *homebanking*, foram essencialmente as seguintes:

- Indisponibilidade do serviço;
- Demora em efetivar este serviço, na adesão e na entrega dos dados de acesso e chave de confirmação;
- Falhas na execução de ordens de transferências interbancárias;
- Facilitação de fraude informática;
- Demora em disponibilizar valores transferidos via este serviço, causando constrangimentos vários aos clientes.

Apenas 3% das reclamações recaíram sobre a Internet Banking, sendo três visando o BAICV e, duas reclamações provenientes do BCA.

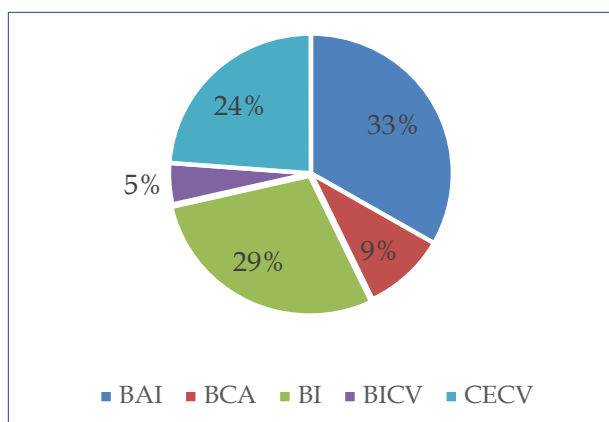
j) Transferências

Na ordem dos 12% das reclamações, estão as reclamações relativas às transferências internacionais, interbancárias ou intrabancárias, que recaíram sobre:

- Elevados custos nas transferências internacionais;
- Demora na disponibilização/processamento do valor transferido;
- Deduções, em transferências internacionais, incompreensíveis por parte do ordenante;
- Transferências erróneas, realizadas via *home-banking*, com a solicitação de regularização, sem sucesso;
- Valor de comissões cobradas, sem informação prévia;
- Exigência, por parte do reclamante, no sentido de que o banco tem a obrigação de verificar a identidade dos beneficiários como forma de reduzir os riscos de fraude.

Gráfico 10: Transferências – Banco mais reclamado

BAI	7
BCA	2
BI	6
BICV	1
CECV	5
Total	21



Fonte: Extranet Consumidores - BCV

3. Bancos mais Reclamados

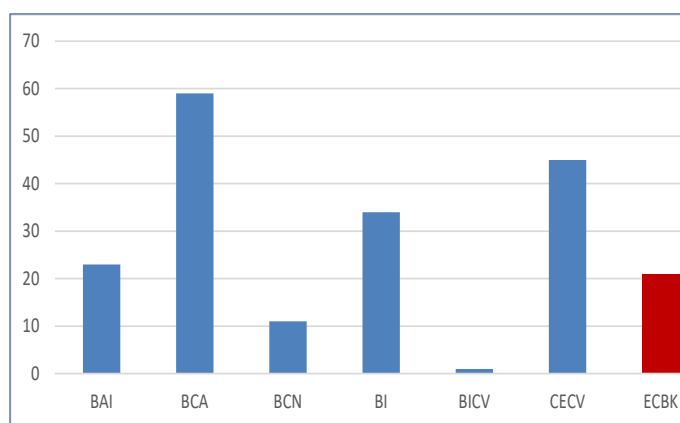
Relativamente aos dados dos bancos mais reclamadas, optou-se por duas apresentações: os mais reclamados tendo em conta o número de reclamações recebidas e, o mais reclamado por matéria. A última apresentação (banco mais reclamado por matéria) permitirá uma análise mais aprofundada.

3.1. Por número de reclamações

Conforme ilustra o gráfico abaixo, o BCA, à semelhança do ano anterior, continua a liderar a lista dos bancos mais reclamados. O BI que, em 2017, seguia logo depois do BCA, desceu para a terceira posição, sendo que em segunda posição aparece, agora, a CECV. Logo depois do BI, seguem o BAICV, o BCN e o BICV.

Gráfico 11: Setor Bancário – Reclamação Geral

BAI	23
BCA	59
BCN	11
BI	34
BICV	1
CECV	45
ECBK ²⁰	21
Total	194



Fonte: Extranet Consumidores/informações inspeção ECBK – BCV

²⁰ Em 2018, o GSC não recebeu qualquer reclamação proveniente do ECBK. Não obstante, regista-se que, em sede de ação de fiscalização junto a essa instituição financeira, o GSC detetou que a mesma recebeu 21 reclamações em 2018, nomeadamente sobre: cartões de pagamento, contas de depósito e operações de transferência.

3.2. Por Matérias Reclamadas

O quadro que se segue apresenta, para 2018, o banco mais reclamado por matéria. Assim é possível analisar os dados numa outra perspetiva, não somente o banco mais reclamado no geral, como também, o banco mais reclamado em cada matéria.

Quadro 3: Banco mais reclamado - por matérias

Matéria Reclamada	Banco mais reclamado	Nº Reclamações	Total Reclamações
ATM	BAICV	4	8
Cartões de Pagamento	BCA	7	23
Cheque	BI	5	12
Conta de Depósito	BCA	19	53
CR Investimento	BCN	2	3
CR Consumo	CECV	8	14
CR Habitação	BCA	9	22
Fraude	BCA	9	12
Internet Banking	BAICV	3	5
Transferências	BAICV	7	21
Total	-	-	173

Fonte: Extranet Consumidores – BCV

4. Montantes Devolvidos

Durante o ano de 2018, no âmbito das reclamações, o valor total ressarcido aos reclamantes, pelos bancos, ascendeu a Cve 5.002.866\$90. O quadro abaixo demonstra sobre que matérias incidiram as análises que culminaram com a devolução do valor aos reclamantes e, também, o total por banco. Importa frisar que, dos sete bancos em atividades a nível nacional, apenas o BICV e o ECBK reportaram que, no âmbito das análises às reclamações, não procederam à restituição de qualquer valor aos reclamantes:

Quadro 4: Valores devolvidos aos clientes/por Banco

Instituição	Motivo da Devolução	Montantes devolvidos
BAICV	Regularizações levantamentos ATM	75.000,00
	Regularizações pagamentos POS	45.050,00
Total BAICV		120.050,00
BCA	Regularizações contas de depósito	3.257.352,00
	Regularizações cartões de pagamento	377.127,95
	Regularizações cheques	342,00
Total BCA		3.634.821,95
BCN	Conta de depósito - cobrança indevida de comissão de manutenção de conta inativa	4.730,00
	Anomalias ATM-regularização operação com cartão VISA	25.720,00
Total BCN		30.450,00
BI	Regularizações cartões de pagamento	5.750,00
	Devolução comissões indevidas gestão contas inativas	2.117,95
	Regularizações contas de depósito	59.040,00
	Regularizações cheques avulsos p/ levantamento numerário no balcão	2.300,00
Total BI		69.207,95
CECV	CRH - restituição de valores	643.709,00
	Regularizações contas de depósito	419.628,00
	Regularizações cheques	70.000,00
	Regularizações levantamentos ATM	15.000,00
Total CECV		1.148.337,00
Valor total devolvido		5.002.866,90

Fonte: Dados enviados pelos bancos acima

4.1. Evolução das Reclamações – Triénio 2016-2018

É importante apresentar a evolução dos dados ao longo dos anos. Em 2016, um ano muito ativo para o extinto Gabinete de Apoio ao Consumidor,

o valor devolvido aos reclamantes ascendeu a Cve 20,5 milhões de escudos, já em 2017 este valor diminuiu para Cve 2,1 milhões de escudos, sendo que, regista-se um aumento para Cve 5,0 milhões de escudos em 2018. Segue a demonstração do triénio 2016-2018:

**Quadro 5: Evolução valores devolvidos
(em milhões de escudos) aos clientes**

2016	Δ	2017	Δ	2018
20,5	-89,76%	2,1	138,10%	5,0

Fonte: Relatórios BCV/Dados GSC

De acordo com o quadro acima, em 2017 o valor devolvido diminuiu 89,76% em relação a 2016, sendo que, já em 2018 o valor ressarcido aos clientes aumentou 138,10% face ao ano de 2017. Concluiu-se assim que, com o reforço da supervisão comportamental os bancos passaram a estar mais atentos a questões comportamentais nas suas relações com os seus clientes o que culminou com uma diminuição de lapsos e/ou erros da parte dos bancos e, conseqüentemente na devolução de valores aos reclamantes, com impacto direto na própria imagem da instituição.

II. Análise dos Preçários

O Gabinete de Supervisão Comportamental analisa, as propostas de preçário ou as suas alterações nos folhetos de taxas de juros e de comissões e despesas, reportadas pelas instituições bancárias, incluindo a introdução no preçário de novos produtos ou serviços financeiros, garantindo a sua conformidade com o respetivo quadro legal aplicável²¹. Normalmente, todos os bancos atuando 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 2018 foram analisados um total de 23 pedidos de alteração de preçários, sendo que, 10 incidiram sobre as taxas de juros e 13, exclusivamente sobre o folheto de comissões e despesas. Ainda, foram analisados três pedidos de introdução de novos produtos financeiros no preçário, antes não comercializados pela instituição solicitante.

Algumas instituições bancárias foram alvo de recomendações, por parte do GSC, para a adequação da informação constante dos preçários em conformidade com a respetiva legislação.

²¹ Nomeadamente o Aviso n.º 1/2013 de 12 de abril, alterado pelo Aviso 2/2018 de 9 de março.

III. Ações de Inspeção

Em 2018, o Gabinete de Supervisão Comportamental realizou duas ações de inspeção credenciadas aos serviços centrais de dois bancos comerciais. As duas ações realizadas, *in loco*, tiveram por objeto: a análise de contratos, nomeadamente de contas de depósitos a prazo; verificação de procedimentos adotados pelas instituições, verificações na parametrização de sistemas informáticos, além da análise de documentos, no sentido de se aferir 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 outubro²²;
- Procedimentos relativos ao Livro de Reclamações, Decreto-lei n.º 19/2008, de 9 de junho e da Portaria n.º 15/2009, de 27 de abril²³;
- Regras sobre o preçário, designadamente as referentes aos requisitos de informação aos clientes nos preçários e na contratação de produtos financeiros (operações bancárias passivas), Aviso n.º 1/2013, de 12 de abril, alterado pelo Aviso 2/2018 de 9 de março²⁴; 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.

²² II Série, Nº 54, BO de 17 de outubro de 2014

²³ I Série, Nº 21, BO de 9 de junho de 2008

²⁴ II Série Nº 17, BO de 9 de março de 2018.

IV. 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 as atividades das instituições financeiras ou para cessar os incumprimentos detetados.

1. Determinações Específicas

Durante o ano de 2018, o Banco de Cabo Verde, emitiu duas Determinações Específicas, sendo estas referentes ao incumprimento dos seguintes deveres:

- Prazo, legalmente estipulado, para o tratamento e sanção das reclamações submetidas pelos reclamantes às instituições financeiras²⁵;
- Dever de disponibilização do preçário no Site do banco, em língua portuguesa, em local bem visível, de acesso direto e de forma facilmente identificável²⁶.

De referir que no ano transato (2017) foram emitidas cinco Determinações Específicas, sendo que os deveres de diligência e celeridade, no tratamento das reclamações, voltou a ser motivo de uma outra Determinação Específica em 2018, conforme acima reportado.

2. Ação Sancionatória

Relativamente à ação sancionatória, foram instaurados 2 (dois) processos de contraordenação às instituições bancárias devido à prática de infrações da legislação que rege a sua atividade. A instauração dos processos teve por base a infração às normas que abaixo se indica:

²⁵ Aviso 3/2014, de 17 de outubro. II Série BO Nº 54.

²⁶ Aviso 1/2013, de 12 de abril, retificado pelo aviso 2/2018 de 9 de março. II Série BO Nº 17.

- Regras de conduta a que estão sujeitas as instituições financeiras na relação com os seus clientes;
- Procedimentos relativos às reclamações; e
- Incumprimento de Determinações Específicas do Banco de Cabo Verde.

V. Promoção da Educação Financeira

A promoção da educação financeira no seio da sociedade cabo-verdiana, é uma das atribuições do Banco de Cabo Verde. Ela concorre para uma melhor cultura financeira, resultando numa utilização mais eficiente e eficaz dos produtos e serviços financeiros colocados à disposição dos cidadãos. Com ela procura-se cultivar um relacionamento mais transparente entre o sector financeiro e a sociedade, contribuindo também para a estabilidade do sistema financeiro.

O interesse do Banco de Cabo Verde é de incentivar crianças e jovens, desde cedo, a adotarem bons hábitos de gestão dos seus recursos financeiros, fazer da poupança uma prioridade, terem uma melhor compreensão sobre os produtos e conceitos financeiros, saberem lidar com as instituições financeiras, estarem atentos aos riscos e oportunidades e onde se dirigirem para terem melhores informações.

Por ocasião do Dia Mundial da Poupança (31 de Outubro), a Escola de Negócios e Governação (ENG), em parceria com a Associação de Promoção da Educação Financeira (PROFIN) e o BCV, realizaram uma conferência para assinalar a data, com a finalidade de sensibilizar e consciencializar os jovens universitários e demais participantes, sobre a importância da poupança. Teve lugar no mesmo ato a entrega de certificados a 90 alunos da ENG, formados como Multiplicadores de Educação Financeira, com o objetivo de levar a educação financeira a um maior número de pessoas.



CO DE CABO VER

me na es mal

tem

novel som liz

