

COMUNICADO

Assunto: Clientes bancários só devem ir a balcões quando estritamente indispensável

Nos seus Comunicados de 18 e 30 de março e de 04 de maio de 2020, o Banco de Cabo Verde (BCV) instou as instituições financeiras por si supervisionadas a adotarem um conjunto de medidas relativamente ao funcionamento das respetivas estruturas, de modo a evitar aglomerações excessivas que pudessem implicar maiores riscos de contágio com o novo coronavírus.

Não obstante as recomendações do Banco Central e das autoridades com competência na matéria de saúde pública, tem-se verificado aglomerações frente aos bancos, o que tem gerado preocupação e inúmeras reclamações por causa do potencial risco de contágio que tal representa.

Nem mesmo o recente alargamento do horário de atendimento dos bancos ao público para até às 15 horas ininterruptamente surtiu o efeito desejado, continuando a verificar-se grandes aglomerações frente às agências bancárias, tal qual dantes.

O BCV tem, muito prudentemente, sugerido aos bancos comerciais que aconselhem os seus clientes a utilizarem os canais digitais para a realização das operações bancárias, por fazer todo sentido à luz das orientações de distanciamento social e isolamento preventivo.

Os clientes só devem dirigir-se aos bancos por questões de extrema necessidade.

Com efeito, em Cabo Verde, reportando-se a dados de 2019, existem 268.251 cartões vint4 ativos na rede, 7.312 terminais de pagamento, sendo 204 caixas automáticas (ATM) e 8.080 terminais de pagamento automático (POS), distribuídos por todos os concelhos do país. Pelo que, não se justifica, no estado de exceção que estamos a viver, a contínua deslocação às agências bancárias - a opção deve ser a utilização dos canais digitais.

Face à persistência de aglomerações em frente das agências bancárias, entende o BCV que medidas adicionais devem ser tomadas para a salvaguarda da saúde dos colaboradores e dos clientes bancários.

Assim, o Banco de Cabo Verde emite as seguintes recomendações aos bancos comerciais e aos clientes bancários, as quais devem ser adotadas durante o estado de



emergência, bem como enquanto não houver o levantamento de medidas restritivas de circulação:

- i. As deslocações às agências e aos balcões bancários devem resumir-se a serviços que não podem ser prestados via canais digitais, nomeadamente envio e receção de transferências rápidas de dinheiro efetuados através de plataformas (*Western Union, MoneyGram, Wari, etc.*), bem como depósitos de montantes na própria conta do cliente;
- ii. Os clientes que pretendam depositar dinheiro em conta diversa e que não disponham de cartão bancário ou de canais digitais *internet banking (home banking)* para transferir o respetivo montante devem deslocar-se ao banco, apenas nos casos de urgência imperiosa;
- iii. Os levantamentos de numerário nos balcões e nas agências só podem ser efetuados para valores superiores a 20.000 ECV (vinte mil escudos), excetuando para os clientes que não dispõem de cartão bancário (cartão vint4);
- iv. Os clientes bancários devem evitar deslocar-se aos bancos para fazer transações sobre contas que não sejam próprias;
- v. Os pedidos de moratória e de novos créditos devem ser efetuados, preferencialmente, via canais digitais (*e-mail*);
- vi. Os bancos devem incentivar os clientes a aderirem aos serviços digitais que permitem a realização de operações bancárias/financeiras à distância, nomeadamente o serviço de *internet banking (home banking)*;
- vii. Os bancos devem suspender os tarifários interbancários nas transações efetuadas através de *internet banking* durante o período em que vigorar o estado de emergência, bem assim enquanto perdurarem as medidas restritivas de circulação, de modo a incentivar o uso de canais digitais;
- viii. O número de atendimentos diários por agência deve ser limitado pelos bancos, de acordo com o plano de contingência aprovado. Para tanto, o número máximo de senhas deve ser distribuído na parte da manhã;
- ix. Os saldos em conta de montantes até 3.000 ECV (três mil escudos) devem ser levantados de uma única vez pelos clientes que não possuem cartões bancários;
- x. Os serviços de segurança privada dos bancos devem solicitar às pessoas que se dirijam às agências dos bancos que aguardem na área adjacente às mesmas e que



Banco de Cabo Verde

O Governador

estas mantenham uma distância de pelo menos 2 (dois) metros entre si. Devem, se necessário, recorrer às autoridades policiais para que se cumpram esta e outras instruções que visam reduzir o risco de contágio de COVID – 19;

- xi. Os bancos devem organizar-se internamente de modo a agilizar o atendimento dos clientes, reduzindo ao máximo o tempo de espera.

O BCV almeja, com essas orientações, que haja uma diminuição de idas às agências bancárias, de modo a salvaguardar-se a saúde pública.

O Banco de Cabo Verde apela a todos que restrinjam a ida aos balcões ao estritamente indispensável.

Por fim, o BCV reitera que os clientes bancários continuam a ter total acesso ao dinheiro disponível nas suas contas, quer através da rede de caixas automáticas, quer realizando as operações de pagamento via canais digitais, quer ainda, em caso de extrema necessidade, aos balcões.

Banco de Cabo Verde, Praia, aos 06 de maio de 2020.

