

# 3.<sup>a</sup> Jornada de Reflexão Banca-Justiça

25 e 26 de outubro de 2022  
Folhetim Oficial

## “A cobrança de créditos”



Associação Profissional de Bancos e Estabelecimentos  
Financeiros da Guiné-Bissau

# Ficha técnica

**TÍTULO:**

3.ª Jornada de Reflexão Banca-Justiça  
Folhetim Oficial

**AUTORIA:**

Associação Profissional de Bancos e  
Estabelecimentos Financeiros da Guiné-Bissau  
APBEF-GB

**EDIÇÃO:**

Guimedia Lda, Bissau - 2022

**PAGINAÇÃO:**

António Júnior

**NÚMERO DE EXEMPLARES:**

100

**DATA DE IMPRESSÃO:**

Dezembro de 2022

# Índice

- 4 | Acrónimos e siglas
- 5 | Nota introdutória
- 6 | Discursos de abertura
- 6 | Discurso do Presidente da APBEF
- 7 | Discurso da Diretora Nacional do BCEAO
- 8 | Discurso do Secretário Geral do Supremo Tribunal de Justiça
- 9 | Resumo dos painéis
- 9 | 1.º Painel - O papel dos bancos na cobrança de créditos.
- 10 | 2.º Painel - Impacto do crédito malparado sobre os recursos dos bancos.
- 11 | 3.º Painel - A cobrança de títulos de crédito.
- 12 | 4.º Painel - Transações bancárias correntes.
- 14 | Apresentação da MAGA
- 14 | A mediação: o modo mais adequado para a solução dos conflitos transacionais (onde as partes podem transigir) porque reata a relação quebrada
- 16 | Conclusões e recomendações dos painéis.
- 18 | Imagens do evento

# Acrónimos e siglas

<b>APBEF-GB</b>	Associação Profissional de Bancos e Estabelecimentos Financeiros da Guiné-Bissau
<b>AUOPSCI</b>	Ato Uniforme Relativo à Organização dos Processos Simplificados de Cobrança e Vias de Execução
<b>BCEAO</b>	Banco Central dos Estados da África Ocidental
<b>BIC</b>	Gabinete de Informação sobre o Crédito (Bureau d'Information sur le Crédit)
<b>CAM</b>	Centro de Arbitragem e Mediação
<b>CC</b>	Código Civil
<b>CPP</b>	Código do Processo Penal
<b>CRGB</b>	Constituição da República da Guiné-Bissau
<b>DGCI</b>	Direção Geral das Contribuições e Impostos
<b>GIABA</b>	Grupo de Ação Intergovernamental Contra o Branqueamento de Capital
<b>LRB</b>	Lei da Regulamentação Bancária
<b>LUSIP</b>	Lei Uniforme Sobre os Instrumentos de Pagamento
<b>MAGA</b>	Associação Guineense dos Árbitros e Mediadores
<b>NPL</b>	Créditos Não Produtivos (non-performing loans)
<b>OCED</b>	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
<b>OHADA</b>	Organização para a Harmonização em África do Direito dos Negócios
<b>SADC</b>	Comunidade de Desenvolvimento da África Ocidental
<b>SWIFT</b>	Sociedade de Telecomunicações Financeiras Interbancárias Mundiais ( <i>Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication</i> )
<b>UEMOA</b>	União Económica e Monetária Oeste Africana
<b>UMOA</b>	União Monetária Oeste Africana

# Nota introdutória

Criada em 2006, e com o seu secretariado executivo a funcionar desde 2008, a Associação Profissional de Bancos e Estabelecimentos Financeiros da Guiné-Bissau (APBEF-GB) congrega atualmente seis bancos comerciais do país. Tem por finalidade essencial a representação dos seus associados, a promoção da atividade bancária por forma a contribuir para o progresso técnico, económico e social dos seus membros, assim como a coordenação da relação entre as instituições associadas e entre estas e os seus parceiros no âmbito da proteção do sistema bancário.

Outra atribuição estatutária da APBEF-GB é a defesa dos interesses profissionais dos seus membros, o fomento da poupança e do crédito como instrumentos de expansão económica e de desenvolvimento, bem como o estímulo ao investimento no país, em particular na área financeira.

As jornadas de reflexão constituem um fórum propício à troca de ideias e partilha de experiências com vista a melhorar o ambiente de trabalho entre as classes forense e bancária e de forma indireta, contribuir para a melhoria do ambiente de negócios no país. Têm o objetivo de promover um espaço de análise e debate entre as partes, por forma a encontrar as respostas para os problemas quotidianos que afetam a relação banca-justiça.

É com esse espírito que a APBEF se propôs organizar a jornada de reflexão banca/justiça, em 2019, criando essa oportunidade para que assuntos de interesse comum sejam discutidos

de forma mais aprofundada. Devido ao sucesso das edições anteriores, nos dias 25 e 26 de outubro de 2022, a Associação Profissional de Bancos e Estabelecimentos Financeiros da Guiné-Bissau (APBEF-GB) realizou a 3.ª edição dessa jornada, com o tema “A cobrança de crédito”.

Nesta publicação, partilhamos com o público geral as principais recomendações e a síntese das comunicações apresentadas durante o evento. Esperamos que este folhetim seja bem-recebido e apreciado, e que contribua para o acervo documental dos setores bancário e judicial na Guiné-Bissau. Esta é a segunda publicação do género, alimentando uma tradição de arquivo, comunicação e documentação no seio da APBEF-GB.

Aproveitamos ainda para agradecer encarecidamente a presença e as contribuições de cada um dos ilustres oradores, moderadores e convidados participantes na 3.ª edição da Jornada de Reflexão Banca-Justiça.

# Discursos de abertura

A Jornada de Reflexão Banca Justiça contou com a participação de representantes das diferentes instituições, entre os quais se destacam, a presença da sua excelência, Ministra da Justiça e dos Direitos Humanos, Dra. Teresa Alexandrina da Silva, do Procurador-geral da República, os magistrados (do Ministério Público e Judiciais), advogados dos bancos comerciais, representantes de alguns ministérios, da Direção Geral de Contribuições e Impostos, representantes dos seis bancos comerciais, do microcrédito, do Banco Central, entre outras individualidades. A Jornada foi iniciada a 25 de outubro com quatro intervenções cujo resumo e essência partilhamos com o leitor:

## Discurso do Presidente da APBEF

**Senhor Bilaly Diarra**  
Diretor-geral do Orabank Guiné-Bissau



[...] Sejam bem-vindos a mais uma iniciativa da Associação Profissional de Bancos e

Estabelecimentos Financeiros da Guiné-Bissau, desta vez consagrada à questão da coleta e recuperação de créditos.

Agradecemos a todos pela vossa presença neste evento, cujo principal objetivo é responder à preocupação que pesa sobre a atividade do sector bancário, quanto a um melhor entendimento entre as autoridades bancárias e as judiciais nesta matéria.

[...] O desejo dos bancos é estabelecer com as autoridades judiciais, não só uma relação de respeito das instituições judiciais, mas também promover uma parceria ativa entre as nossas instituições, com vista a uma maior colaboração, com base nos princípios e regras das nossas respetivas instituições.

O risco do não reembolso de uma dívida por empréstimo é um desafio permanente. A morosidade da execução dos procedimentos judiciais e as dificuldades de todo o processo de recuperação dos créditos afetam consideravelmente o funcionamento normal dos estabelecimentos de crédito e condicionam o financiamento da economia em geral.

O fardo fiscal que pesa sobre os bancos também é outro obstáculo ao seu crescimento. Na sua qualidade de contribuintes, os bancos figuram sem dúvida entre os parceiros mais seguros, mas em troca recebem com frequência um tratamento, no mínimo estranho.

O nosso propósito com este fórum é melhorar o nosso conhecimento recíproco, e se for possível, mexer com a sensibilidade de uns e de outros,

a fim de alcançar um objetivo comum, que é o desenvolvimento económico e financeiro do país.

Isto é um processo que leva tempo, mas esperamos um dia ter um sistema judicial mais eficaz e mais célere. Para tal, estamos dispostos a colaborar, porque de outro modo, as hipóteses de melhorar o ambiente de negócios e de atrair investimentos tornam-se menores, e em consequência o crescimento da economia nacional fica cada vez mais comprometido.

As instituições de crédito, conscientes da sua responsabilidade como um dos agentes económicos, gostariam muito de poder trabalhar num ambiente de negócios mais são e mais propício ao crescimento económico do país.

Elas são um pilar importante da criação de empregos, de riqueza e, portanto, na redução do desemprego entre as mulheres e os jovens. Atualmente, os bancos ativos no país empregam cerca de 610 pessoas.

Em meu nome e em nome de todos os meus colegas aqui presentes, queremos reafirmar o nosso firme empenho em colaborar sempre com a Justiça, mesmo quando, por vezes, ela se exerce em detrimento dos interesses das instituições de crédito.

Como podem notar no programa do ateliê, as intervenções previstas serão seguidas por debates, onde os participantes poderão intervir e dar a sua contribuição e ideias para melhorar o panorama da relação existente entre os nossos dois sectores de atividade.

Esperamos que este fórum representativo e que reúne diversas competências, poderá saldar-se por recomendações pertinentes e úteis, em harmonia com os objetivos fixados com a realização deste ateliê.

Assim, resta-nos, portanto, desejar-vos um bom trabalho e agradecer-vos novamente pela vossa presença e pela atenção dispensada.

---

## Discurso da Diretora Nacional do BCEAO

**Senhora Zenaida Lopes Cassamá**



Felicitamos a APBEF-GB por essa iniciativa cujo objetivo é criar um melhor ambiente de colaboração entre a justiça e os bancos, o que naturalmente vai de encontro às nossas preocupações enquanto autoridade reguladora, pois, pugnamos para que prevaleça um ambiente jurídico-institucional forte e capaz de ancorar a atividade económica em geral e dos bancos, em particular, enquanto intermediários financeiros por excelência

À escala mundial, e no passado com a crise financeira internacional (2008) a banca sofreu danos reputacionais significativos. Após essa

crise e com base nas lições que dela se retiraram, o sector bancário foi restaurado e os riscos inerente à atividade mais acautelados através duma regulamentação muito apertada e intrusiva o que exigiu dos bancos, um certo grau de ajustamento em termos de reforço dos requisitos de solvabilidade e de liquidez.

Os tribunais enfrentam igualmente riscos reputacionais importantes: a lentidão e morosidade dos processos, o excesso de formalismo, entre outros. Enfim, persiste uma certa ideia de ineficácia das instituições judiciais e um sentimento de insatisfação dos cidadãos na administração da justiça.

É essencial para a solidez e estabilidade dos mercados monetário e financeiro que os tribunais sejam eficientes e funcionem sem pressões, assumindo plenamente seu papel na construção da justiça e do estado de Direito. Igualmente, torna-se necessário que a confiança dos agentes económicos no sistema financeiro seja assegurada em permanência.

Por este somatório de motivos, temos fundadas expectativas de que este encontro não seja de mera circunstância, mas sim um fórum para se debater de forma profunda, descomplexada e livre os temas identificados, para que dele se possam extrair pistas de reflexão e de ação!

## Discurso do Secretário Geral do Supremo Tribunal de Justiça

Doutor João André da Silva



Em nome do Presidente do Supremo Tribunal de Justiça, o seu representante começou por agradecer o convite que muito honraria a presença do presidente, se não fosse os motivos de força maior. Ele ainda enalteceu o evento, mostrando-se confiante na pertinência do mesmo para um ambiente favorável a negócios e para a melhoria das relações banca-justiça. Ainda encorajou os presentes na busca de soluções conjuntas, capazes de solucionar os problemas da justiça em geral, e principalmente, no que tange a recuperação dos créditos. Sem mais delongas, declarou aberta a terceira edição da Jornada de reflexão Banca-Justiça.

# Resumo dos painéis

A Jornada teve como tema “A cobrança de crédito” e foi constituída por quatro painéis, cujos resumos apresentamos para apreciação nas páginas seguintes.

## 1.º Painel - O papel dos bancos na cobrança de créditos. Cativos, arrestos e penhora.

Orado pela Dra. Adelaida Mesa D’Almeida e moderado pelo Mestre Nelsiro Abelha Vaz Figueredo.



Quando os fundos depositados em conta bancária são visados pelo credor do cliente inadimplente, o banco depositário pode ser chamado a intervir na cobrança do crédito.

Essa intervenção se verifica através do cativo da conta bancária, que poderá decorrer de um arresto ou apreensão, como medida cautelar destinada a garantir a obrigação do cliente

inadimplente, ou de uma penhora, em cujo caso os fundos ficarão vinculados à satisfação da obrigação exequenda.

O banco passa, assim, a jogar o papel de terceiro depositário compulsivo, responsável por uma série de obrigações à luz das disposições dos artigos 38º, 156º e 161º, todos do Ato Uniforme da OHADA relativo à Organização dos Processos Simplificados de Cobrança e Execução. Em consequência, deverá estar atento, colaborando com o processo, conservando o crédito, prestando informações e apresentando documentos nos termos e dentro dos prazos legais, por forma a evitar incorrer em responsabilidade bancária.

Passando em revista o regime jurídico da apreensão cautelar de créditos e da penhora dos direitos desta natureza, designadamente, em matéria de competência para conhecer do pedido, bem como, quanto aos requisitos que devem observar as ordens de cativo de conta bancária, a oradora pôs em relevo uma série de práticas inadequadas que se verificam entre nós.

Chamou a atenção, particularmente, para o facto de existirem cativos de conta bancária ordenados por estruturas da Direção Geral das Contribuições e Impostos, quando, à luz das disposições legais em vigor, designadamente, das disposições dos artigos 817º do Código Civil, e dos artigos 54º, 55º, 77º e 157º do suprarreferido Ato Uniforme, a competência pertence ao juiz - quer se trate de juiz civil, penal, comercial ou fiscal, em dependência da natureza da obrigação em causa -, sem prejuízo

da competência do Ministério Público no âmbito de processos de investigação criminal.

Uma competência que, de momento, se revela exclusiva, porquanto não existe ainda legislação sobre o estatuto dos solicitadores ou agentes de execução, aos quais a lei também reconhece essa atribuição.

Sobre esta matéria concluiu a oradora afirmando que aos órgãos administrativos não é reconhecida competência para ordenar apreensões e penhoras de contas bancárias. Pugnando pela eliminação desta prática, referiu que, estando em causa a garantia ou o cumprimento de créditos fiscais, a Direção Geral das Contribuições e Impostos deverá recorrer aos serviços do Tribunal Fiscal.

Reconhecendo, por um lado, o papel de intermediação dos bancos, decorrente da sua qualidade de terceiro depositário de fundos, e do dever que sobre os mesmos impende de cumprir as ordens e solicitações providas dos órgãos judiciais, enquanto órgãos soberanos, a oradora realçou, por outro lado, o dever de sigilo profissional consagrado no artigo 42º da Lei da Regulamentação Bancária, para afirmar como inadequada a prática judicial, já enraizada, de pedidos de informação aos bancos sobre a existência de conta bancária registada em nome de determinada pessoa e do saldo existente.

A este respeito referiu que, em países como Portugal ou Brasil, encontrou-se um ponto de equilíbrio entre o princípio de realização da justiça e o dever de sigilo bancário, passando essas informações a serem solicitadas aos bancos centrais, escusando os bancos comerciais de pisar no seu dever profissional.

Durante a sua apresentação a oradora fez uma particular chamada de atenção para a necessidade dos bancos serem devidamente

notificados das ordens de cativo, frisando que a notificação deverá ser feita mediante o auto de apreensão ou auto de penhora, contendo todas as menções estabelecidas pelos artigos 77º e 157º, ambos do referido Ato Uniforme relativo à Organização dos Processos Simplificados de Cobrança e Execução, por forma a permitir que os bancos disponham, por um lado, de todas as informações necessárias para proceder à operação e, por outro, para cumprir com o seu dever de informação ao seu cliente.

A título ilustrativo, e encerrando a sua apresentação, fez uma exposição sumária do caso MAERSK, no âmbito do qual foi o ORABANK acusado de obstrução à justiça, e sujeito a uma série de medidas de coação patrimonial, em decorrência de uma ordem de cativo da conta daquela sociedade, emitida sem observância daquelas disposições, concluindo o processo com uma sentença absolutória.

---

## 2.º Painel - Impacto do crédito malparado sobre os recursos dos bancos.

Orado pelo Dr. Abílio Fernandes.



O orador falou de critérios da depreciação ou provisão de créditos em mora.

Foi apresentada uma estatística de dez anos sobre os créditos malparados, de 2010 a 2021, na Guiné-Bissau. Como forma de comparação apresentou-se outra estatística do mesmo período para os países da UMOA, que demonstrou que o nível de crédito malparado é elevado na Guiné-Bissau, em comparação com os outros países da União.

Para justificar o elevado nível de créditos malparados, foram elencados os fatores que influenciam:

- Histórico do crédito do cliente;
- Forte dependência dos credores, exposta a choques exteriores;
- Alto nível de informalidade;
- Aumento do custo de crédito;
- Redução do fundo próprio e provável incumprimento das normas prudenciais;
- Aumento do desemprego;
- Inflação;
- Risco Sistémico.

### 3.º Painel - A cobrança de títulos de crédito.

Orado pelo Dr. Alcides Correia Silva e moderado pelo Dr. Halen Napoco.



Fez-se uma abordagem sintética da noção, características e vicissitudes dos Títulos de Crédito, de acordo com duas perspetivas doutrinárias.

De seguida, elencou-se a tipologia dos Títulos de Crédito tendo por base a visão clássica e a previsão legal prevista no art.º 4.º, do Ato Uniforme Relativo ao Direito Comercial Geral da OHADA, que os define como atos de comércio em razão da sua forma.

A parte introdutória deste painel focou igualmente a importante questão da desmaterialização dos Títulos de Crédito, atento ao desenvolvimento das novas tecnologias, destacando a subalternização do formato papel face aos documentos eletrónicos, sobretudo nos países desenvolvidos.

Não se deixou de fazer alusão ao regime jurídico dos Títulos de Crédito, adiantando que a adesão da Guiné-Bissau à UEMOA, em 1997, determinou a institucionalização da Lei n.º 12/97, LUSIP – Lei Uniforme Sobre os Instrumentos de

Pagamento, diploma que veio a ser revogado pelo art.º 244.º, do Regulamento n.º 15/2002/CM/UEMOA, de 19 de setembro de 2002.

No que à cobrança dos Títulos propriamente diz respeito, lamentou-se o retrocesso do sistema jurídico guineense após a entrada em vigor dos Atos Uniformes da OHADA, por força do art.º 10.º do Tratado e 336.º do Ato Uniforme Relativo à Organização de Processos Simplificados de Cobranças e de Execução que revogou o art.º 46.º do Código de Processo Civil, sobre os Títulos Executivos e à correspondente Ação Executiva.

Nestas circunstâncias, entendeu-se que a forma mais expedita para o credor obter um título executivo em caso de incumprimento do pagamento dos Títulos de Crédito, é o procedimento de Injunção Para Pagamento do Ato Uniforme supracitado.

Por fim, além de referenciar a existência deste procedimento previsto entre os artigos 1.º a 18.º, o painelista destacou o Procedimento Para a Entrega ou Restituição de Coisa Móvel Certa, constantes nos artigos 19.º a 27.º, do Diploma Comunitário supra, abordou toda a dinâmica da instância injuntiva, desde o requerimento da injunção, os requisitos da ação, a competência do tribunal, a eventual oposição, a aposição da fórmula executória, bem como o risco da transformação do processo injuntivo para o processo comum ordinário, caso o Juiz não tenha prova suficiente para proferir uma decisão conscienciosa, após a frustração da audiência conciliatória.

## 4.º Painel - Transações bancárias correntes.

Orado pelo Senhor Arlindo Lopes Martins.



O orador começou por definir em geral a transação como um acordo estabelecido entre duas ou mais partes, através duma concessão recíproca.

Em termos bancários, uma transação bancária consiste em executar uma instrução ou uma ordem de uma relação (cliente/banco).

Tipos de transações:

- Levantamentos e depósitos;
- Cobranças das notas;
- Financiamento.

Cinco (05) exemplos de transações:

- Transferências bancárias;
- Depósitos em espécies;
- Pagamento dos cheques;

- Transações através de cartões de crédito;
- Pagamento das faturas em linha.

As diversas transações bancárias facilitam os negócios. As transferências são operações através dos quais se transferem somas contábeis, através das disponibilidades da conta (saldo credor) ou mobilizável (abertura do crédito) em forma da escritura, afirmou o orador.

Essas transações comerciais são modos recorrentes de fazer negócios em toda parte do mundo, permitindo haver transferências internacionais muito eficazes e seguras, através de um instrumento chamado SWIFT. As transações bancárias correntes representam cerca de 90% das atividades bancárias e constituem o ciclo de vida da banca.

# Apresentação da MAGA

A Associação Guineense dos Árbitros e Mediadores (MAGA) marcou presença na 3.ª Jornada Banca-Justiça. Através do seu coordenador, o Dr. Namuano Francisco Gomes Dias, apresentou-se o tema relativo à “Mediação e conciliação como forma alternativa de resolução de conflitos entre Bancos e os seus clientes”.

O coordenador definiu o conceito do conflito como um choque: é a luta, a guerra, uma noção que resulta do termo do latim ‘conflituoso’. Falou-se ainda do conflito numa organização/empresa como resultado de um desacordo entre duas ou mais pessoas das mesmas estruturas.

Os meios para resolução dos conflitos são:

- Jurisdição estatal, vulgo Tribunal;
- Arbitragem (jurisdição privada);
- Conciliação; e
- Mediação.

Falando das soluções alternativas, a arbitragem é considerada um meio privado e alternativo de realização dos conflitos, através duma sentença arbitral aplicável as partes, com força obrigatória duma sentença, desde que os conflitos decorram dos direitos patrimoniais disponíveis.

No tocante a conciliação, é movida por uma cláusula ou compromisso de conciliação e a solução é ditada por um conciliador. Diferente da arbitragem e da jurisdição estatal, a conciliação é muito interventiva, embora não tendo as prerrogativas de impor a solução, como acontece

na arbitragem, podendo apenas sugeri-la. Ou seja, na conciliação vigora o princípio de autonomia das partes conciliadas, uma vez que o conciliador apenas tenta persuadir as partes a aceitar as suas ponderações e alternativas de soluções, devendo ser as partes a decidir. Em resumo, na conciliação não existe solução sem acordo entre as partes, como ocorre nas soluções judicial e arbitral, nas quais o juiz e o árbitro são dotados de poderes para solucionar o conflito independentemente de acordo entre as partes.

## A mediação: o modo mais adequado para a solução dos conflitos transacionais (onde as partes podem transigir) porque reata a relação quebrada

Dr. Namuano Francisco Gomes Dias



O orador falou da mediação, cuja noção consta do art. 1 de AUM, que considera que o termo

“mediação” designa qualquer procedimento, independentemente da respetiva denominação, na qual as partes solicitam ajuda a um terceiro para alcançar uma solução amigável de um litígio.

O preceito em apreço, ainda fala do termo “mediador” que designa qualquer terceiro convidado para realizar uma mediação independentemente da denominação ou profissão, ou estatuto social desse terceiro no Estado Parte em causa.

O mediador é uma pessoa neutra e imparcial, que auxilia as partes a solucionar o conflito sem lhes impor a solução.

Concluída essa apresentação numa forma sinóptica, houve momento para as dúvidas e contribuições, tendo-se resultado em seguintes recomendações:

- Que haja mais divulgação da associação em causa;
- A criação dos mediadores dos bancos;
- Que haja uma urgência na adoção dessa solução alternativa de resolução dos conflitos, e que os bancos contribuam na sua operacionalização.

## Conclusões e recomendações dos painéis

Finalizadas as explicações de cada um dos painéis, foi aberto um espaço de debate em que os oradores e os participantes da Jornada puderam discutir sobre os temas apresentados, identificando problemas e encontrando recomendações para melhorar o ambiente de trabalho nos setores bancário e jurídico da Guiné-Bissau. Abaixo, o leitor pode encontrar a compilação das recomendações saídas desses debates.

Espera-se que estas recomendações sejam úteis e consideradas e que os resultados desta segunda Jornada de Reflexão sobre a Banca-Justiça conduzam à abertura de mais espaços de reflexão e debate e a resultados concretos que beneficiem a longo prazo ambos sectores.

1. O respeito escrupuloso do sigilo bancário;
2. Que haja respeito pelas formalidades atinentes a penhora e o arresto das contas, nomeadamente, no âmbito da competência do órgão que a ordena;
3. Que haja o fim da prática da DGCI ordenar os cativos e a transferência, e que os mesmos sejam feitos por recurso ao Tribunal Fiscal;

4. Que o mecanismo de defesa da legalidade fiscal seja julgado pelo Tribunal Fiscal;
5. Que os bancos abstenham de defender os clientes em casos dos pedidos de cativos das contas, devendo acatar os mesmos, independentemente dos clientes em questão, uma vez obedecidas as formalidades exigidas para o efeito, pelos tribunais.
6. Que haja objetividade na atuação das partes, isto é, entre os bancos e os tribunais;
7. Que os tribunais forneçam informações pessoais dos executados nas missivas da ordem de cativo das contas que enviam aos bancos, pois isto facilita o banco na busca e na exatidão da resposta;
8. Que não o seja o banco a discutir a legalidade do ato, devendo informar apenas ao cliente sobre a ordem recebida e cumprir com a mesma;
9. Não obstante os bancos deverem sempre aceitar e cumprir com as ordens de penhora, um jurista deve ter coragem de dizer sempre que uma

situação seja ilegal, a administração não deve dar ao luxo de aplicar uma norma ilegal, o que evitaria que os bancos reajam contra a força (os tribunais);

**10.** Reforçar intercâmbios entre a banca e a justiça;

**11.** Fazer melhor uso das oportunidades oferecidas pelo BIC;

**12.** Criar instituições nacionais de cobranças;

**13.** Prosseguir com as reformas no sector judicial;

**14.** Ter em conta o perfil dos clientes na concessão dos créditos;

**15.** Criação duma lei de transações eletrónicas;

**16.** Adoção da língua portuguesa nas transações e operações bancárias, para facilitar a compreensão da clientela;

**17.** Criação duma lei específica que regule os produtos dos bancos e a proteção dos consumidores;

**18.** Criação dum regime que regule as cláusulas contratuais gerais;

**19.** Que os bancos aumentem mais guichês de atendimento;

**20.** Que a associação dos consumidores sensibilize os clientes a

reclamarem, quando os seus direitos são lesados pelos bancos;

**21.** Apostar mais na literacia financeira;

**22.** Sensibilizar mais a clientela sobre as formas de utilização dos diferentes serviços eletrónicos oferecidos pelos bancos.

## Imagens do evento





