



DIREITO DE RECLAMAÇÃO ou DENÚNCIA

O consumidor de serviços financeiros tem o direito de reclamar ou denunciar a actuação ou conduta que considere inadequada ou lesiva dos seus interesses ou direitos, conforme previsto no artigo 3.º da Norma de Aplicação Permanente N.º. 20/2015- Procedimento de Denúncia e Reclamação de clientes das Instituições Financeiras.

Caso a reclamação ou denúncia não seja resolvida dentro dos prazos legalmente estabelecidos ou o resultado não seja satisfatório, o reclamante ou denunciante pode apresentar recurso ao Banco Central de São Tomé e Príncipe, em conformidade com o artigo 13.º. da NAP acima mencionada.

A reclamação ou denúncia contribui para aumentar a confiança dos clientes no mercado e nos padrões de qualidade dos produtos e serviços financeiros, pois a possibilidade de os consumidores apresentarem reclamações permite, que o Banco Central de São Tomé e Príncipe identifique eventuais necessidades de intervenção, bem como, a resolução de conflitos entre as instituições sujeitas à sua supervisão e os respectivos clientes.

Para os efeitos acima referidos, as instituições abrangidas pela NAP n.º.20/2015 devem dispor de um livro de reclamações nas suas instalações.