ASSUNTO: **Protecção dos Clientes das Instituições Financeiras**

Considerando que a protecção dos direitos e interesses dos clientes do sector financeiro é condição indispensável para conquistar a confiança e por conseguinte promover maior bancarização da economia nacional.

Havendo necessidade de criar um quadro legal e regulamentar que rege a actuação das instituições financeiras na relação com os seus clientes e assegure o uso de boas práticas internacionalmente aceites no sector financeiro;

Nos termos das competências que lhe são conferidas pela alínea d) do artigo 8º. da Lei Orgânica do Banco Central de S.Tomé e Príncipe o Conselho de Administração determina o seguinte:

CAPÍTULO I
Generalidades

Artigo 1º.
(Objecto e âmbito)

O presente regulamento visa estabelecer regras gerais a serem observadas pelas instituições financeiras autorizadas a operar no mercado financeiro nacional, na contratação de operações e na prestação de serviços aos clientes e ao público em geral.

Artigo 2º.
(Definições)

1.Para efeitos da presente norma entende-se por:

Consumidor ou cliente: toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza o serviço do sector financeiro como destinatário final.

Fornecedor: é toda pessoa jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, que desenvolve a actividade de prestação de serviços no sistema financeiro.

Serviço: é qualquer actividade fornecida por operadores do mercado financeiro.

CAPÍTULO II
Deveres das Instituições Financeiras

Artigo 3º.
(Deveres gerais)

1.Na contratação de operações e na prestação de serviços aos clientes e ao público em geral, sem prejuízo da observância das demais disposições legais vigentes e aplicáveis ao Sistema Financeiro Nacional, os operadores do sistema financeiro devem observar os seguintes princípios:

a) Proceder de forma leal em todas as transacções que efectuarem com os seus clientes e assegurar que todas as operações e produtos fornecidos estejam em conformidade com os princípios de bons costumes e boas práticas bancárias, ainda que os mesmos tenham os seus próprios termos e condições;
b) Fornecer informações relativas às operações e produtos em linguagem clara e prestar aos clientes assistência em aspectos que não sejam da sua percepção;

c) Ajudar os clientes na escolha de serviços que melhor satisfaçam as suas necessidades;
d) Ajudar os clientes a compreender o funcionamento das suas contas;
e) Disponibilizar serviços do sistema de pagamentos seguros e credíveis.
f) Assegurar que seus colaboradores, no exercício das suas funções apliquem procedimentos coerentes com os compromissos estabelecidos na presente norma;
g) Gerir as reclamações dos clientes e corrigir erros com rapidez, de acordo com as normas aplicáveis;
h) Assegurar que todos os serviços e produtos estejam em concordância com a legislação vigente;
i) Actuar com integridade de forma a incentivar a confiança dos clientes;
j) Garantir que os critérios aplicados na concessão de crédito e outros produtos e serviços financeiros, tenham por base princípios comerciais e que não haja qualquer tipo de discriminação.

Artigo 4º.
(Clareza na linguagem)

1.Os profissionais das instituições financeiras são obrigados a utilizar, nas relações com os clientes, sobretudo no que se refere aos direitos e obrigações decorrentes das operações realizadas, uma linguagem clara, acessível e coerente, tanto do ponto de vista técnico como jurídico.

2. As instituições financeiras são obrigadas a emitir documentos aos seus clientes em língua portuguesa.

Artigo 5º.
(Publicidades)

1.Na promoção dos serviços e produtos, as instituições financeiras não devem utilizar publicidade enganosa ou abusiva.

2.Para efeitos do disposto no parágrafo anterior, considera-se:

a) **Publicidade enganosa** - qualquer modalidade de informação ou comunicação capaz de induzir em erro o cliente ou o usuário, a respeito da natureza, características, riscos, taxas, comissões, tarifas, prémios de seguro ou qualquer outra forma de remuneração, prazos, tributação e quaisquer outros dados referentes a contratos, operações ou serviços oferecidos ou prestados.

b) **Publicidade abusiva** - entre outras, a publicidade que contenha discriminação de qualquer natureza, que prejudique a concorrência ou que caracterize imposição ou coerção.

3.As instituições financeiras podem remeter previamente ao Banco Central as informações publicitárias para efeitos de "NÃO OBJEÇÃO".

Artigo 6º.

(Operações interditas)

1.As instituições financeiras estão proibidas de:

a) Movimentar à débito, as contas do cliente sem a sua prévia autorização;

b) aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido;
c) cobrar taxas e comissões, estipular tarifas ou qualquer outra forma de remuneração de operações ou serviços, em valor superior ao estabelecido na regulamentação e legislação vigentes;
d) desrespeitar e/ou omitir prazos para o cumprimento de suas obrigações ou deixa-los a seu exclusivo critério;
e) rescindir, suspender ou cancelar contrato, operação ou serviço, ou executar garantia fora das situações legal ou contratualmente previstas;
f) cobrar comissão ou taxa no encerramento de conta de depósito à ordem;
g) transferência de carteira de prémios de seguros sem consentimento do Banco Central de S.Tomé e Príncipe.

2. No caso de operação ou serviço sujeito a regime de controlo do índice de tarifas ou de taxas, as instituições não podem exceder os limites estabelecidos, cabendo-lhes restituir as quantias recebidas em excesso, actualizadas, em conformidade com as normas legais aplicáveis, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

3. Exceptuam-se das proibições de que trata este artigo, os casos de estorno necessários à correcção de lançamentos indevidos decorrentes de erros operacionais por parte da instituição financeira, deverão ser comunicados ao cliente, no prazo de até dois dias úteis após a referida correcção.

CAPÍTULO III
Direito dos Clientes

Artigo 7º.
(Igualdade de tratamento)

Todos os clientes têm o direito a receber trato igual das instituições onde operam, independentemente da sua condição económico-social e religiosa.

Artigo 8º.
(Transparência de Informação)

As instituições financeiras ficam obrigadas a informar aos clientes sobre os seus direitos quanto ao acesso à informação em seu poder.

Artigo 9º.
(Informação sobre alterações)

As instituições financeiras ficam obrigadas a informar aos seus clientes sobre as alterações que ocorram na estrutura de encargos das operações bancárias ou prémios de seguro, por meio de carta, extracto de conta, folhetos, mensagem em ATM's ou outros meios de comunicação adequados.

Artigo 10º.
(Direito de saque)

O cliente tem o direito de saque do(s) depósito(s) na(s) instituição(ões) nos termos a serem definidos por norma específica.

Artigo 11º.
(Acesso ao preçário)

1.Os preçários das instituições financeiras devem estar disponíveis ao cliente em todo e qualquer momento e apresentar, de forma clara e legível, a lista das comissões e demais encargos, bem como as taxas de juro representativas dos produtos e serviços oferecidos pela instituição.

2. As instituições financeiras estão obrigadas a disponibilizar o preçário em todos os seus balcões, em local de acesso directo e devidamente identificado, e no seu portal na Internet.

3. Não é permitida a cobrança de comissões que não constem no preçário ou em condições diferentes ao indicado.

4. As instituições devem assegurar que as informações contidas no preçário se encontrem sempre actualizadas, reflectindo as decisões comerciais da instituição e as eventuais alterações legislativas ou regulamentares com impacto nas condições de comercialização dos produtos e serviços bancários.

Artigo 12º.
(Direito à reclamações)

1.O cliente tem o direito de apresentar reclamação tanto na instituição financeira como no Gabinete de Apoio ao Consumidor do Banco Central de São Tomé e Príncipe.

2. As reclamações devem estar fundamentadas no incumprimento de normas que regem as actividades das instituições financeiras.

3.As instituições financeiras devem colocar em todas as suas agências e em local e formato visíveis, o número do telefone e o correio electrónico do Gabinete de Apoio ao Consumidor do Banco Central de S.Tomé e Príncipe, acompanhado da observação de que o mesmo se destina ao atendimento das denúncias e reclamações dos clientes.

4. O procedimento da tramitação das reclamações dos clientes será objecto de regulação específica.

CAPÍTULO IV

Protecção das contas dos clientes bancários

Artigo 13º.

(Identificação)

As instituições financeiras devem comprometer-se a respeitar a regulamentação vigente relativamente à identificação dos clientes para efeitos de abertura de contas e contratos de seguros.

Artigo 14º.

(Precauções)

1. As instituições financeiras devem promover esforços no sentido de informar aos seus clientes sobre os cuidados a observar na conferência das cadernetas de cheques que lhes forem entregues e assegurar que os mesmos sejam manuseados com segurança, conservando convenientemente os livros de registo das contas de poupança, cartões bancários, PINs e prestar outra informação relevante por forma a evitar fraudes.

2. A fim de viabilizar o disposto no número precedente, as instituições financeiras autorizadas a operar no mercado financeiro devem alertar os clientes sobre os seguintes cuidados a observar:

   a) não guardar o livro de cheque e o cartão bancário no mesmo local;
   b) não transmitir a outrem o código PIN bem como o próprio cartão bancário;
   c) destruir a comunicação do PIN dado pelas Instituições de Crédito, depois de memorizado;
   d) conservar o cartão em local apropriado;
   e) informar o banco onde as contas estiverem domiciliadas sobre qualquer anomalia que se venha a verificar;

3. As empresas seguradoras devem informar correctamente aos clientes dos seus deveres e das obrigações da empresa.

CAPÍTULO V

Contratos

Artigo 15º.
(Informações sobre o contrato)

1.O cliente tem o direito a ser informado sobre todas as condições aplicáveis ao contrato que pretende celebrar com a instituição.

2. A instituição deve facultar o cliente a minuta do contrato, de modo a conhecer previamente as respectivas cláusulas, e ler com especial atenção aquelas que fixam encargos e as que digam respeito ao direito de retractação ou de resolução do contrato e analisar a necessidade de eventuais ajustamentos.

3. A minuta do contrato, conforme o disposto anteriormente, deve conter informações pré-contratuais que explicitem as características essenciais dos produtos propostos e descrevam os efeitos específicos decorrentes dessas características, incluindo as consequências da respectiva falta de pagamento.

4. Sempre que esteja previsto a modificação das condições contratuais iniciais, deve ser comunicado aos clientes o teor dessas alterações, com uma antecedência mínima de trinta (30) dias relativamente à data da sua aplicação, no caso deste último não ter sido acordado previamente.

Artigo 16º.

(Regulação mínima do contrato)

1. Na conformação do contrato devem constar alguns elementos essenciais tais como:
   a) Montante, finalidade e prazo do empréstimo ou prémio de seguro;

b) Condições e modalidade de reembolso;

c) Regime, periodicidade e data de vencimento das prestações;

d) Garantias do empréstimo;

e) Comissões aplicáveis ;

f) Encargos aplicáveis em caso de incumprimento e respectivas condições de revisão;

g) Outras situações susceptíveis de afectar o custo do empréstimo ou prémio de seguro.

Artigo 17º.

(Período de vigência contratual)

1. Durante a vigência do contrato, as instituições financeiras devem disponibilizar aos seus clientes um extracto mensal, que permita ao cliente acompanhar a evolução do seu empréstimo e conhecer antecipadamente todas as alterações que possam ocorrer no valor da prestação ou de outros encargos associados.

2. O extracto mensal deve constar, pelo menos, os seguintes elementos:

   a) Montante do capital em dívida, à data da emissão do extracto;

   b) Número, data de vencimento do montante (capital + juros);

CAPÍTULO VI
Responsabilidades das instituições financeiras

Artigo 18º.

(Extravio, furto ou roubo de cheques, cartões bancários e apólice)

1.As instituições financeiras ficam obrigadas a informar convenientemente os seus clientes que, em qualquer das situações de extravio, furto ou roubo de cheques e cartões bancários, deverão comunicar de imediato ao banco onde as suas contas estiverem domiciliadas, podendo essa comunicação ser feita verbalmente, devendo, neste caso, ser confirmada por escrito no prazo de 24 horas, comprometendo-se o banco em causa a agir de imediato de forma a proteger os interesses dos seus clientes.

2.As seguradoras devem responsabilizar-se pela prestação de informação correcta aos seus clientes em situação de extravio e furto da apólice de seguro, devendo agir de imediato de forma a proteger os seus clientes.

Artigo 19º.

(Responsabilidade)

A instituição financeira assume as responsabilidades decorrentes do facto de não agirem com a prudência requerida nos casos em que lhes seja feita a comunicação nos termos referidos no artigo anterior, designadamente quanto ao reembolso do montante de qualquer transacção assim efectuada, acrescido de juros a ele inerentes, no caso de:

a) O cartão bancário do cliente ter sido atribuído à um terceiro e este o utilizar indevidamente.
b) Transferências ilícitas que vierem a ser feitas da conta do cliente, com utilização indevida do PIN.

c) Falhas que ocorram do funcionamento deficiente das ATM's.
d) Pagamento antecipado de apólice de seguro indevidamente a terceiro.

Artigo 20º.

(Fraude e Negligência)

Nenhuma responsabilidade poderá ser atribuída a instituição financeira, relativamente aos prejuízos que vierem a resultar de acção negligente ou fraudulenta dos clientes.

Artigo 21º.

(Segurança em operações com cartões)

As instituições financeiras comprometem-se a observar os cuidados necessários quanto à segurança das operações em ATM's, instalando-as em locais que sejam considerados mais seguros, o que não isenta os clientes da responsabilidade de se precaverem e observarem os cuidados a ter no seu manuseamento.

Artigo 22º.

(O dever de sigilo)

Os colaboradores das instituições financeiras estão sujeitos ao dever de confidencialidade e de sigilo, só cessando esse dever em caso em que as autoridades judiciais competentes solicitem a colaboração, fundada num processo-crime, devidamente individualizado e concretizado.

Artigo 23º.
(Sanção)

O incumprimento do disposto na presente norma, por parte das instituições financeiras faz incorrer na aplicação de sanções previstas no artigo 42º. da Lei nº.9/92 – Lei das Instituições financeiras, artigo 105º. do Decreto-lei nº.47/98 – Regula as condições de acesso da actividade seguradora e Norma de Aplicação Permanente nº.3/2007 – ACÇÃO SUPERVISORA e APLICAÇÃO DE PENALIDADES.

Artigo 24º.
(Disposições finais)

O Banco Central poderá adoptar outras medidas julgadas necessárias a execução do disposto na presente norma.

Artigo 25º.
(Entrada em vigor)

Esta NAP entra em vigor a partir da sua publicação.

Banco Central de São Tomé e Príncipe, ao 17 de Setembro de 2012

Vistos	Dados de Revogação: