Assunto: Procedimento de Denúncia e Reclamação de clientes das instituições financeiras

Considerando que a melhoria da qualidade dos serviços financeiros é um objectivo partilhado, tanto pelas instituições financeiras, como pelos clientes utilizadores desses serviços e em última análise pela autoridade monetária, reguladora e supervisora do Sistema Financeiro Nacional;

Considerando que nessa perspectiva importa estabelecer um mecanismo que permita aos clientes apresentar sugestões, reclamações ou exigir informações e esclarecimentos sobre actividade e serviços desenvolvidos pelas instituições financeiras;

Havendo necessidade de definir o conjunto de procedimentos, observando-se o princípio da celeridade, que as instituições financeiras deverão seguir na apreciação de denúncias ou reclamações que lhe sejam directamente apresentadas, ou que sejam submetidas ao Banco Central, envolvendo posteriormente a instituição reclamada na sua apreciação;

Considerando o disposto no número 4 do artigo 12º. da NAP 12/2012, de 28 de Agosto, "Protecção dos clientes das Instituições Financeiras";

O Banco Central de São Tomé e Príncipe, no uso da competência estabelecida pela alínea d) do número 2 do artigo 8.° da sua Lei Orgânica, determina o seguinte:

CAPÍTULO I
Disposições Gerais

Artigo 1º.
(Objecto)

1. A presente norma define regras e procedimentos de registo e tratamento de denúncias, reclamações ou pedidos de informação apresentados por clientes das instituições financeiras e demais instituições supervisionadas pelo Banco Central.

2. As instituições referidas no número anterior serão doravante designadas simplesmente como "Instituições Financeiras".

BANCO CENTRAL S. TOMÉ E PRÍNCIPE
Praça da Independência
Postal 13
S. TOMÉ

Artigo 2º.
(Definições)

Para os fins da presente norma considera-se:

a) Denúncia, acto pelo qual o cliente participa à autoridade competente a ocorrência de um determinado facto ou a existência de uma certa situação que indicie a violação de disposições legais e regulamentares.

b) Reclamação, acto de levar ao conhecimento à autoridade competente, por protesto oral ou escrito, de situações que consubstanciam numa conduta considerada imprópria violadora da ética e boas práticas de actividades das instituições financeiras, passíveis de actuação pelo Banco Central, dirigida a quem praticou o acto.

CAPÍTULO II
DENÚNCIA OU RECLAMAÇÃO

Artigo 3º.
(Direito à denúncia ou reclamação)

Qualquer pessoa singular ou colectiva, cliente de uma instituição financeira, tem o direito de denunciar ou reclamar da actuação ou conduta que considere inadequada ou lesiva dos seus interesses.

Artigo 4º.
(Requisitos da denúncia ou reclamação)

1. A denúncia ou reclamação é considerada valida desde que reúna os seguintes requisitos:
   a) ser redigida de forma clara, objectiva e completa;
   b) conter a identificação da instituição denunciada ou reclamada, do seu funcionário e do denunciante ou reclamante.

2. Sem prejuízo da identificação prevista na alínea b) do número anterior, o denunciante ou reclamante deve fornecer a informação dos seus contactos para facilitar a troca de correspondência.

3. A denúncia ou a reclamação que não reunir os requisitos previstos no número 1 do presente artigo não poderá ser apreciada.

Artigo 5º.
(Denúncia ou reclamação oral)

Toda a denúncia ou reclamação apresentada oralmente pelo cliente da instituição financeira deve ser reduzida a escrito, com vista a ser sujeita ao devido tratamento.

BANCO CENTRAL S. TOMÉ E PRÍNCIPE
Praça da Independência
Cx. Postal 13
S. TOMÉ

Artigo 6º.
(Motivos da denúncia e reclamação)

Os motivos da denúncia ou reclamação devem estar relacionados com questões que se prendem com as actividades da instituição financeira ou a sua forma de actuação, no âmbito da execução de um contrato ou da prestação de um serviço.

CAPÍTULO III
REGRAS PROCEDIMENTAIS

Artigo 7º.
(Apresentação de denúncia ou reclamação)

A denúncia ou reclamação pode ser apresentada na instituição financeira onde se requereu a prestação do serviço ou junto ao Banco Central, mediante:

a) O preenchimento do livro de reclamações, da instituição financeira reclamada, que deve ser disponibilizado logo que solicitado;

b) Carta dirigida a instituição financeira ou ao Banco Central;

c) Preenchimento do formulário próprio, disponível no site do Banco Central: http://www.bcstp.st/Formulario.aspx.

Artigo 8º.
(Tramitação da denúncia ou reclamação à instituição financeira)

1. A denúncia ou reclamação redigida no livro de reclamações deve ser em triplicado.
2. No procedimento especificado no número anterior, o original fica para a instituição reclamada, a segunda via entregue ao reclamante e a terceira via permanece no livro de reclamações.
3. A denúncia ou reclamação realizada através de carta dirigida a instituição financeira deve ser feita em duplicado, devendo a cópia da mesma ser assinada pelo responsável pela recepção dos documentos e entregue ao denunciante ou reclamante, para efeitos de prova.
4. Quando a denúncia ou reclamação for encaminhada para o Banco Central a entrega do comprovativo efectua-se nos termos referidos no número anterior.

Artigo 9º.
(Prazo)

1. A instituição financeira deve responder ao interessado no prazo de 7 (sete) dias úteis, contados da data de recepção da denúncia ou reclamação.

2. O prazo de resposta a denúncia ou reclamação apresentada ao Banco Central começa a contar após a recepção das informações solicitadas nos termos do artigo 11.º desta norma.

BANCO CENTRAL S. TOMÉ E PRÍNCIPE
Praça da Independência
Cx. Postal, 12
S. TOMÉ

Artigo 10º.
(Prorrogação do prazo)

O Banco Central excepcionalmente pode autorizar a prorrogação do prazo fixado no artigo anterior por mais três dias úteis, justificando-se pela complexidade do processo.

Artigo 11º.
(Solicitação de informação)

1. O Banco Central, sempre que julgue conveniente, pode requerer à instituição financeira informações e documentos complementares para melhor instrução do processo.

2. Os elementos devem ser remetidos, no prazo de 3 (três) dias.

3. As informações incorrectas ou incompletas serão devolvidas à instituiçao financeira, sendo consideradas não entregues.

Artigo 12º.
(Requisitos da decisão)

A decisão proferida na sequencia de uma denúncia ou reclamaçao deve conter os seguintes elementos:

a) A Identificação das partes intervenientes no processo;

b) A descrição do facto imputado e das provas obtidas, bem como das infracções cometidas;

c) Os elementos que contribuíram para a sua formulação e fundamentação;

d) O prazo de 5(cinco) dias para reposição da situação anterior à violação do direito ou para cumprimento do dever omitido;

Artigo 13º.
(Recurso)

1. O denunciante ou reclamante pode recorrer da decisão da instituição financeira através de carta dirigida ao Gabinete de Apoio ao Consumidor do Banco Central.

2. O recurso previsto no número anterior deve ser interposto no prazo de 10 (dez) dias, após a recepção da decisão.

3. O recurso deve ser decidido no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da sua entrega no Banco Central.

BANCO CENTRAL S. TOMÉ E PRÍNCIPE
Praça da Independência
Cx. Postal 13
S. TOMÉ

Artigo 14º.
(Comunicação)

A instituição financeira deve disponibilizar um endereço electrónico bem como designar um responsável para questões ligadas as denúncias e reclamações dos seus clientes junto ao Gabinete de Apoio ao Consumidor do Banco Central.

Artigo 15º.
(Conservação de documentos)

O período de conservação dos documentos relativos a denúncias e reclamações é de 5 (cinco) anos.

Artigo 16º.
(Regime sancionatório)

A inobservância dos prazos e demais condições estabelecidas nesta norma sujeita a entidade infractora às penalidades previstas no Diploma que Regula as Condições de Acesso da Actividade Seguradora e Estabelece as Regras de Funcionamento de Respectivo Mercado, na Norma de Aplicação Permanente referente à Acção Supervisora e Aplicação de Penalidades e demais normas aplicáveis.

Artigo 17º.
(Casos omissos)

As situações não previstas na presente norma são resolvidas pelo Banco Central.

Artigo 18º.
(Vigência)

Esta norma entra em vigor na data da sua publicação.

Banco Central de São Tomé e Príncipe, aos 24 dias do mês de Agosto de 2015.

BANCO CENTRAL S. TOMÉ E PRÍNCIPE
Praça da Independência
Cx. Postal, 13
S. TOMÉ

Vistos	Dados de Revogação: