

|                                       |  |                        |                |            |
|---------------------------------------|--|------------------------|----------------|------------|
| <b>Banco Central<br/>de<br/>S.T.P</b> | <b>N A P<br/>NORMA DE APLICAÇÃO PERMANENTE</b> |                        | <b>CÓDIGO</b>  |            |
|                                       |  |                        | <b>RD 09</b>   |            |
| <b>PROPONENTE (S)</b>                 | <b>ENTRADA EM VIGOR</b>                        | <b>DATA DE EMISSÃO</b> | <b>N.º DOC</b> | <b>FL</b>  |
| <b>G.G</b>                            | <b>24 / 08 /2015</b>                           | <b>24 / 08 /2015</b>   | <b>20/2015</b> | <b>1/5</b> |

**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 12.º 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.º da sua Lei Orgânica, determina o seguinte:

## **CAPÍTULO I Disposições Gerais**

### **Artigo 1.º (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”.



Dados de Revogação:

