

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

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:

