

## **Carta-Circular nº BCV/GAP/01/2013**

**ASSUNTO:** Livro de Reclamações: Procedimentos para as Instituições de Crédito, Parabancárias e Seguradoras  
- Alteração da Carta-Circular BCV/GAC/01/2012

O Decreto-Lei nº 19/2008 de 9 de Junho, que institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações em todos os estabelecimentos de fornecimento de bens ou prestação de serviços, prevê no nº 1 do seu artigo 6º que, após o preenchimento da folha de reclamação, o fornecedor do bem, o prestador de serviços ou o funcionário do estabelecimento deve destacar do livro de reclamações o original que, no prazo de 10 dias úteis, deve ser remetido à entidade de controlo de mercado competente ou à entidade reguladora do sector.

O envio, no prazo acima referido, do original da folha de reclamação ao Banco de Cabo Verde (BCV), enquanto entidade reguladora do mercado financeiro, não tem vindo a ser cumprido pela maioria das instituições visadas.

Assim, com o intuito de tornar mais célere e eficiente o tratamento das reclamações do Livro de Reclamações, recomenda-se:

1. O envio do original da folha do Livro de Reclamações ao Gabinete de Apoio ao Consumidor do Banco de Cabo Verde no prazo máximo de 10 dias úteis a contar da data da reclamação.
2. A remissão da folha de reclamação devida e correctamente preenchida deverá ser acompanhada dos seguintes elementos:

a) Alegações da instituição em resposta à reclamação em apreciação;



**Banco de Cabo Verde**

Gabinete do Governador e dos Conselhos

- b) Cópia de carta que tenha sido entretanto dirigida ao reclamante, reflectindo a posição assumida pela instituição quanto ao teor da reclamação; e,
- c) Elementos documentais tidos por relevantes sobre os factos reclamados e dos que comprovem os argumentos e a posição assumida pela instituição no caso em apreciação.
- d) Todas as informações de contacto do reclamante que a instituição possua nos seus registos.

1. As alegações deverão, ainda, ser enviadas ao reclamante, pelo meio que a instituição considerar conveniente, desde que susceptível de chegar ao seu destinatário, impendendo sobre aquela o dever de remeter ao BCV o respectivo comprovativo de recepção por parte do reclamante.
2. Caberá à instituição informar ao reclamante que deverá comunicar ao BCV se a reclamação ficou resolvida, advertindo que a ausência dessa comunicação por parte deste no prazo máximo de três meses, será considerada uma aceitação tácita aos factos alegados pela Instituição Financeira.
3. Decorrido o prazo sem que seja dada satisfação ao solicitado, o Banco de Cabo Verde tomará as medidas legais adequadas.
4. É entendimento do Banco de Cabo Verde que se deva evitar o recurso a pedidos adicionais de informação para a análise das reclamações recebidas.

É revogada a Carta-Circular BCV/GAC/01/2012.



**Banco de Cabo Verde**

Gabinete do Governador e dos Conselhos