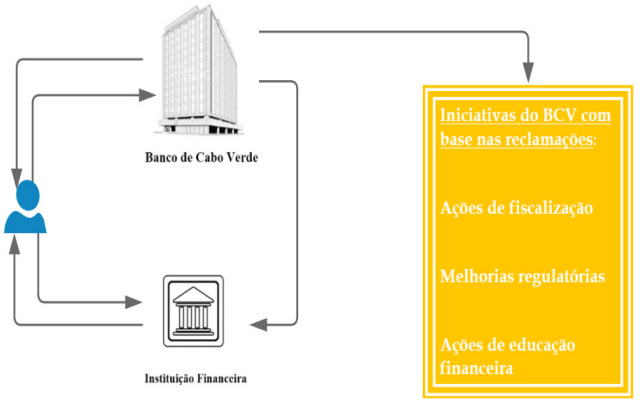
produtos e serviços financeiros e dentro dos limites das suas competências legais.

A análise de reclamações pelo Banco de Cabo Verde não recai sobre questões cuja análise e resolução compitam a outras entidades administrativas ou judiciais.

Reclamações a outras autoridades de supervisão comportamental:

As reclamações de investidores e consumidores dos setores do Mercado de Capitais e de Microfinanças podem ser feitas através do formulário de reclamações do sítio de internet do Banco de Cabo Verde, ou por outros meios indicados por essas entidades.

Fluxo de reclamações



Banco de Cabo Verde

Para mais informações, consulte sobre a Supervisão Comportamental em: **www.bcv.cv**

Série I – Consumidor Financeiro

RECLAMAÇÕES



BANCO DE CABO VERDE
(Gabinete de supervisão comportamental)

Reclamações

Onde e como fazê-las?

Os clientes de bancos, seguradoras e outras instituições financeiras podem fazer reclamações sobre as atividades realizadas por essas entidades.

As reclamações podem ser feitas diretamente ao Banco de Cabo Verde, através dos seguintes canais:

- E-mail do Gabinete de Supervisão Comportamental (gsc@bcv.cv);
- Formulário de reclamações do site de internet do Banco de Cabo Verde (www.bcv.cv);
- Balcão de atendimento na receção da sede do Banco de Cabo Verde;
- Carta dirigida ao Banco de Cabo Verde, para o seguinte endereço: Avenida Amílcar Cabral (Plateau), Caixa Postal 101, ou mediante ligação telefónica (2607000).

As reclamações também podem ser feitas nas agências ou espaços de atendimento ao público das instituições financeiras, no seu Livro de Reclamações, além de outros meios formais que essas instituições ofereçam.

Procedimentos de reclamações

As reclamações devem sempre seguir com os elementos de identificação do reclamante, como a cópia do cartão de identidade, o número de conta bancária, telefone e e-mail.

Quando as reclamações forem feitas no Livro de Reclamações, a instituição reclamada deve fornecer o duplicado da reclamação ao cliente reclamante;

As reclamações devem ser respondidas pelas instituições financeiras no prazo legal de 10 (dez) dias úteis;

Na resposta aos clientes, as instituições devem informar:

- Se acolheram a reclamação, indicando as medidas adotadas para a sua resolução; ou
- Se considerarem que não houve qualquer incumprimento da sua parte, devem justificar essa decisão.

Caso a instituição financeira não responda ou a sua resposta for insatisfatória para o cliente, a reclamação é analisada pelo Banco de Cabo Verde e este comunica ao cliente o resultado da análise da sua reclamação

Competências do Banco de Cabo Verde

Na análise de reclamações, o Banco de Cabo Verde se limita a verificar o cumprimento das normas que regem a atividade das instituições financeiras no âmbito da comercialização de