

**AVISO N.º 04/GBM/09**  
**Maputo, 18 de Fevereiro de 2009**

**ASSUNTO: CRIAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DE RECLAMAÇÕES, PEDIDOS DE INFORMAÇÕES E SUGESTÕES**

A Lei nº 2/96, de 04 de Janeiro, regulamenta e disciplina o direito constitucional de apresentar petições, queixas e reclamações perante autoridade competente, com excepção dos tribunais.

Considerando que o sistema financeiro tem o dever de assegurar um tratamento adequado e uniforme às reclamações, pedidos de informações e sugestões do público sobre o funcionamento das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, o Banco de Moçambique, materializando o disposto no nº 2 do artigo 20 da Lei nº. 2/96, de 4 de Janeiro, e no uso das competências que lhe são conferidas pela alínea d) do nº 2 do artigo 37 da Lei nº 1/92, de 3 de Janeiro, deliberou:

1. Criar um serviço de atendimento de reclamações, pedidos de informações e sugestões relativos às ICSF, no Banco de Moçambique.
2. Determinar que todas as Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras possuam serviços de atendimento de reclamações, pedidos de informações e sugestões do público.
3. Aprovar o Regulamento dos serviços de atendimento de reclamações, pedidos de informações e sugestões, que constitui anexo e parte integrante do presente Aviso.

O presente Aviso entra em vigor na data da sua publicação.

As dúvidas que surgirem na interpretação e aplicação deste Aviso deverão ser submetidas ao Gabinete de Planeamento Estratégico, Comunicação e Imagem do Banco de Moçambique.

Ernesto Gouveia Gove  
GOVERNADOR

## **REGULAMENTO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DE RECLAMAÇÕES, PEDIDOS DE INFORMAÇÕES E SUGESTÕES**

### **ARTIGO 1 (Âmbito)**

O presente Regulamento aplica-se aos serviços de atendimento de reclamações, pedidos de informações e sugestões no Banco de Moçambique e nas Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (ICSF).

### **ARTIGO 2 (Objecto)**

1. O presente Regulamento estabelece o regime jurídico dos serviços de atendimento de reclamações, pedidos de informações e sugestões referidos no artigo anterior.
2. Os serviços referidos no número anterior consistem no atendimento de reclamações, dos pedidos de informações e das sugestões provenientes dos utentes dos serviços das ICSF e do público em geral, nos termos do artigo 6 do presente Regulamento.

### **ARTIGO 3 (Locais de apresentação das reclamações, pedidos de informações e sugestões)**

1. A apresentação das reclamações, pedidos de informações e sugestões, no Banco de Moçambique, deverá ser feita no Gabinete de Planeamento Estratégico, Comunicação e Imagem (GPI), ou nas Filiais e Agências do Banco de Moçambique.
2. A apresentação das reclamações, pedidos de informações e sugestões nas ICSF deverá ser feita nas instituições visadas.

**ARTIGO 4**  
***(Procedimentos a observar pelas ICSF)***

Todas as ICSF devem:

- a) Criar uma unidade de atendimento de reclamações, pedidos de informações e sugestões, no prazo de 90 dias, contados da data da publicação do presente Aviso;
- b) Comunicar o facto referido na alínea anterior ao Banco de Moçambique, incluindo o nome e as funções do respectivo responsável, no prazo de 30 dias contados do fim do prazo referido na mesma alínea;
- c) Estabelecer uma política interna de atendimento público e respectivo regulamento, e enviar exemplares dos mesmos ao Banco de Moçambique no prazo referido na alínea anterior;
- d) Comunicar ao Banco de Moçambique eventuais mudanças que se operarem na liderança do serviço referido na alínea a), no prazo de 15 dias úteis contados da data da designação do novo titular do cargo.

**ARTIGO 5**  
***(Deveres das instituições reclamadas)***

1. As ICSF devem atender às reclamações no prazo máximo de 10 dias úteis, podendo ser prorrogado, justificadamente, por igual período, uma única vez.
2. A prorrogação considera-se justificada quando a matéria em análise exija diligências complementares de prova ou ocorram casos de força maior nos termos gerais do direito e a instituição reclamada tenha comunicado previamente os fundamentos ao Banco de Moçambique e ao reclamante.
3. As ICSF devem responder às solicitações do Banco de Moçambique sobre matéria objecto do presente regulamento, no prazo máximo de 5 dias úteis, contados da data da recepção do pedido.

4. O prazo referido no número anterior pode ser prorrogado, uma única vez e por igual período, quando as circunstâncias o justificarem nos termos do nº 2 anterior, bastando comunicar tal facto ao Banco de Moçambique.
5. As ICSF devem enviar ao Banco de Moçambique, cópias em suporte electrónico de todas as decisões sobre as reclamações tratadas.

#### **ARTIGO 6**

##### ***(Procedimentos a observar pelos utentes do sistema financeiro)***

Os utentes do sistema financeiro só podem recorrer aos serviços de atendimento de reclamações, pedidos de informações e sugestões do Banco de Moçambique, nos seguintes casos:

- a) Quando discordarem do tratamento dado pela ICSF às suas reclamações, devendo para isso, juntar sempre uma cópia da decisão tomada pela instituição bancária reclamada;
- b) Quando não haja resposta dentro dos prazos previstos no artigo anterior.

#### **ARTIGO 7**

##### ***(Tratamento da informação)***

1. No tratamento da informação apurada sobre o atendimento no sistema financeiro, o Banco de Moçambique responderá ao reclamante, com conhecimento da ICSF reclamada, emitindo um parecer técnico-administrativo sobre a matéria controvertida.
2. O Banco de Moçambique publicará e manterá actualizadas no seu *site* estatísticas sobre as instituições mais reclamadas e as respectivas causas, sem prejuízo dos procedimentos legais de supervisão.

**ARTIGO 8**  
**(Formas de atendimento público)**

1. O atendimento a que este Regulamento se refere poderá ser presencial, telefónico, por carta, *e-mail* ou outro meio aceitável pelas ICSF, devendo, em qualquer dos casos, usar-se de competência técnica, diligência e neutralidade exigidas pelos artigos 42 a 45 da Lei nº. 15/99, de 1 de Novembro, na redacção actualizada pela Lei nº. 9/2004, de 21 de Junho, e por outros normativos aplicáveis.
2. Os atendimentos telefónicos e presenciais deverão ser sempre reduzidos à forma escrita e numerados pelo atendente, de acordo com formulário adequado a ser divulgado por instrução do Banco de Moçambique.

**ARTIGO 9**  
**(Direito subsidiário)**

Tudo o que se mostrar omissa no presente Regulamento rege-se-á pela Lei nº 2/96, de 4 de Janeiro, que disciplina o exercício do direito de petição, na parte aplicável.

**ARTIGO 10**  
**(Competências do GPI)**

O GPI é a unidade de estrutura do Banco de Moçambique com a qual as ICSF, utentes destas e o público em geral se relacionam em matéria de atendimento de reclamações, pedidos de informações e sugestões, podendo emitir instruções para operacionalizar o presente Regulamento.