

## **Banco de Portugal**

**Carta-Circular nº 139/2005/DSB, de 20-12-2005**

**ASSUNTO: Livro de reclamações**

Com a entrada em vigor no próximo dia 1 de Janeiro de 2006 do Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro, passa a ser obrigatória a existência e disponibilização de livro de reclamações nas instituições de crédito.

Atento o disposto no referido diploma e na Portaria nº 1288/2005, de 15 de Dezembro, informamos V. Exas. de que:

1. Os originais preenchidos das folhas de reclamação devem ser remetidos, no prazo de 5 dias úteis, para o seguinte endereço: **Banco de Portugal, Apartado 2240 - 1106-001 LISBOA**;
2. No letreiro a que se refere a alínea c) do nº 1 do artigo 3.º daquele Decreto-Lei, deve ser aposto o mencionado endereço, em caracteres facilmente legíveis pelo utente;
3. Deve essa instituição zelar pelo cumprimento do disposto no artigo 4.º do referido Decreto-Lei, verificando a inserção dos elementos relativos à identificação do utente e colaborando no sentido de garantir que a descrição dos factos que motivam a reclamação é feita de forma clara e completa;
4. Deve ser transmitido ao Banco de Portugal, com a maior brevidade, o endereço do serviço e/ou nome e morada de interlocutor dessa instituição, apto a receber as notificações a que alude o nº 2 do artigo 6.º do mesmo diploma, e ao qual caiba também prestar esclarecimentos adicionais que este Banco entenda dever formular a propósito daquelas reclamações.

---

**Enviada a:**  
Instituições de Crédito.