

## **Banco de Portugal**

### **Carta-Circular nº 25/2008/DSB, de 26-03-2008**

#### **ASSUNTO: Reclamações dirigidas directamente ao Banco de Portugal (RCO): procedimentos a serem seguidos pelas instituições de crédito e sociedades financeiras**

O Banco de Portugal, em cumprimento do disposto no nº 2 do artigo nº 77-A, do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, aprovado pelo Decreto-Lei nº 298/92, de 31 de Dezembro, com a redacção que lhe foi dada pelo Decreto-Lei nº 1/2008, de 3 de Janeiro, vem definir um conjunto de procedimentos que as instituições de crédito e sociedades financeiras deverão seguir na apreciação de reclamações que lhe sejam directamente apresentadas contra essas instituições, sempre que considere dever envolver a instituição reclamada na sua apreciação.

Com estes procedimentos pretende-se estimular a resolução bilateral das reclamações, entre instituição reclamada e reclamante, prosseguindo por esta via o cumprimento do princípio da celeridade. O Banco de Portugal não deixará, todavia, de intervir, na selecção prévia das reclamações a enviar às instituições reclamadas a fim de avaliar as que sejam susceptíveis de tratamento sem necessidade de audição da instituição reclamada.

O Banco de Portugal acompanhará o tratamento que venha a ser dado pela instituição reclamada à reclamação que lhe tenha sido enviada para apreciação e intervirá quando a instituição reclamada não der resposta no prazo máximo definido nesta carta circular. Procederá ainda à análise das reclamações que não sejam acolhidas favoravelmente pela instituição reclamada e sempre que o reclamante apresente um pedido de reapreciação de uma reclamação.

Os procedimentos a serem seguidos pelas instituições no tratamento das RCO envolvem, neste contexto, as seguintes etapas:

1. Após registo e avaliação prévia das reclamações que lhe são directamente remetidas pelos reclamantes (RCO), o Banco e Portugal seleccionará as que serão enviadas às instituições, tendo em vista a sua resolução célere pela entidade reclamada;
2. As RCO serão enviadas por correio electrónico (enquanto não estiver disponível a funcionalidade no Portal BPnet para tratamento das reclamações) e desse procedimento será dado conhecimento ao reclamante;
3. A instituição reclamada deverá proceder ao tratamento e sanção da reclamação no prazo de 20 dias úteis subsequentes à sua recepção, devendo durante esse mesmo período de tempo enviar resposta ao reclamante com o resultado da análise que a mesma lhe mereceu;
4. Na carta ao reclamante a instituição reclamada deverá referir expressamente: (i) se acolheu a reclamação e, neste caso, as medidas adequadas que tomou para a sua sanção ou (ii) se considerou que não houve qualquer incumprimento da sua parte, justificando;
5. Cópia da carta enviada ao reclamante deverá ser remetida ao Banco de Portugal para o nº de fax que lhe tenha sido indicado para o efeito;
6. Se não tiver tido qualquer resposta terminado que esteja o prazo de 20 dias úteis mencionado no ponto 3), ou se a reclamação não tiver sido resolvida favoravelmente pela instituição, o Banco de Portugal procederá à análise da mesma, solicitando à instituição reclamada as alegações que considere necessárias;
7. Se considerar que deve solicitar alegações à instituição reclamada, o Banco de Portugal adoptará os procedimentos definidos na Carta Circular nº 6/2008/DSB, de 24 de Janeiro;
8. O Banco de Portugal comunicará ao reclamante qual o resultado que mereceu a reclamação por si apresentada, entendendo-se para este efeito tanto as situações referidas em 4) (i), como em 6);

**9.** As instituições reclamadas deverão manter em arquivo, por um período mínimo de 5 anos, os elementos que tenham servido de base à apreciação das RCO e disponibilizar todos os elementos que o Banco de Portugal venha a solicitar nas inspeções que realize às instituições.

Recorda-se que o poder sancionatório do Banco de Portugal, constante do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, foi reforçado com a publicação do Decreto-Lei nº 1/2008, de 3 de Janeiro, o qual refere no nº 3 do artigo nº 77-A daquele Regime Geral, que, na apreciação das reclamações, o Banco de Portugal promoverá as diligências necessárias para a verificação do cumprimento das normas por cuja observância lhe compete zelar e adoptará as medidas adequadas para a sanção dos incumprimentos detectados, sem prejuízo da instauração de procedimento de contra ordenação.

---

**Enviada a:**

Instituições de Crédito, Sociedades Financeiras e Outras Sociedades Financeiras.