



**Assunto:** Cessação das medidas de flexibilização relativas ao tratamento de reclamações

Através da Carta Circular n.º CC/2020/0000017, o Banco de Portugal adotou medidas de flexibilização de requisitos regulatórios e de supervisão, entre as quais se incluiu o alargamento dos prazos para tratamento das reclamações nas situações identificadas na referida Carta Circular.

Tendo em conta que estas medidas foram adotadas a título transitório e que, entretanto, cessaram as limitações fixadas pelo estado de emergência, o Banco de Portugal transmite que, a partir do próximo dia 1 de julho de 2020, as instituições reclamadas devem:

- a) Assegurar a resposta aos clientes bancários no prazo de 20 dias úteis, no caso das reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal, de acordo com o disposto na Carta Circular n.º 25/2008/DSB; e,
- b) Prestar resposta aos pedidos de informação adicional formulados pelo Banco de Portugal no decurso da apreciação de reclamações no prazo de 3 dias úteis, nos termos da Carta Circular n.º 6/2008/DSB.

O Banco de Portugal continuará a monitorizar permanentemente a situação, podendo ser equacionada a reavaliação do prazo para o tratamento de reclamações, se tal se vier a revelar necessário.

.....  
**Enviado a:**

Instituições de Crédito; Instituições de Pagamento; Instituições de Moeda Eletrónica; Empresas de Investimento e Sociedades Financeiras.