

Banco de Portugal

Carta-Circular nº 57/2009/DSB, de 30-7-2009

ASSUNTO: Provedor do Cliente.

O Banco de Portugal tem recebido reclamações de clientes bancários a queixarem-se de instituições de crédito pela falta de independência e imparcialidade demonstrada por serviços designados como “Provedor do Cliente”, ao reflectirem, de um modo geral, na sua actuação as orientações da respectiva instituição de crédito.

Da análise efectuada, concluiu-se que estes serviços se encontram integrados na estrutura orgânica das instituições de crédito, pelo que não gozam do estatuto de independência orgânica e funcional que esta designação inculca.

A instituição de crédito, ao designar os serviços em causa de “Provedor” do cliente cria a expectativa de que se trata de um serviço dotado de estatuto de autonomia e independência funcional face à instituição de crédito, que caracteriza as entidades às quais é atribuída essa designação, como é o caso, designadamente, do Provedor de Justiça.

Neste contexto, o Banco de Portugal recomenda às instituições de crédito que concedam aos Provedores do Cliente um estatuto de autonomia funcional por forma a que os mesmos sejam uma segunda instância na apreciação das reclamações dos clientes.

Enviada a:

Bancos, Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, Caixa Económica Montepio Geral, Caixa Geral de Depósitos, Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, Caixas Económicas, Instituições de Moeda Electrónica, Instituições Financeiras de Crédito, Sociedades de Factoring, Sociedades de Garantia Mútua, Sociedades de Investimento, Sociedades de Locação Financeira e Sociedades Financeiras para Aquisições a Crédito.
