

## **Manual de Instruções do Banco de Portugal**

### **Instrução nº 18/2008**

#### **ASSUNTO: Serviço de reclamações no BPnet – Procedimentos para as Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras**

Tendo em vista a promoção da celeridade, eficiência e segurança na troca de informação documental com as instituições de crédito e sociedades financeiras no âmbito do tratamento das reclamações de clientes bancários, o Banco de Portugal implementou um serviço de reclamações no seu sistema de comunicação electrónica, denominado BPnet.

Este serviço no BPnet simplifica e facilita a tramitação das reclamações dos clientes bancários, através da desmaterialização do respectivo fluxo documental, tornando mais simples e rápida a circulação da informação entre o Banco de Portugal e as instituições supervisionadas.

Assim, com fundamento no disposto nº 2 do Artigo 13.º do Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro, com a redacção que lhe foi dada pelo Decreto-Lei nº 371/2007, de 6 de Novembro, e no nº 2 do Artigo 77.º-A do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, aprovado pelo Decreto-Lei nº 298/82, de 31 de Dezembro, com a redacção que lhe foi dada pelo Decreto-Lei nº 1/2008, de 3 de Janeiro, o Banco de Portugal determina o seguinte:

- 1.** O original da folha do Livro de Reclamações deve ser enviado ao Banco de Portugal em suporte digital através do sistema BPnet.
- 2.** As instituições devem assegurar que o suporte digital tem condições de legibilidade idênticas às do original da folha do Livro de Reclamações.
- 3.** As alegações que as instituições entendam dever prestar a propósito da reclamação, a resposta escrita que tenha sido entretanto dirigida ao reclamante, bem como os elementos documentais tidos por relevantes sobre os factos reclamados, devem também ser remetidos através do sistema BPnet ao Banco de Portugal.
- 4.** As instituições de crédito e sociedades financeiras devem arquivar o suporte documental do original da folha do Livro de Reclamações e guardá-lo durante 5 anos, sem prejuízo do seu envio ao Banco de Portugal sempre que solicitado expressamente por este.
- 5.** As reclamações apresentadas directamente ao Banco de Portugal pelos clientes bancários serão remetidas, através do sistema BPnet, às instituições de crédito e sociedades financeiras.
- 6.** No caso das reclamações a que se refere o número anterior as instituições reclamadas devem remeter ao Banco de Portugal, através do sistema BPnet, toda a documentação relativa ao seu tratamento.
- 7.** A presente Instrução aplica-se sem prejuízo dos procedimentos divulgados pelas Cartas Circulares nº 6/2008/DSB e 25/2008/DSB, respectivamente de 24 de Janeiro e 26 de Março.
- 8.** A presente Instrução entra em vigor no dia 9 de Dezembro de 2008.