

Instrução n° 8/2010

ASSUNTO: Comunicação de unidades de referência para relatório de reclamações

O Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, no n° 4 do artigo 77.º-A, prevê que o Banco de Portugal divulgue anualmente um relatório sobre as reclamações dos clientes das instituições de crédito, com especificação das áreas de incidência e das entidades reclamadas.

A avaliação e análise do número de reclamações das instituições de crédito devem ter em consideração o volume de produtos e serviços financeiros prestados pelas instituições de crédito, uma vez que o número absoluto de reclamações que incidem sobre uma instituição é uma medida que não tem em conta a sua dimensão. Assim, para uma avaliação do número de reclamações em termos relativos é necessário dispor de medidas de actividade que possam ser utilizadas como unidades de referência.

Assim, atento o disposto no n° 4 do artigo 77.º-A do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, e no uso da competência que lhe é atribuída pelo artigo 17.º da sua Lei Orgânica, o Banco de Portugal determina o seguinte:

1. Objecto

As instituições de crédito devem remeter ao Banco de Portugal informação sobre o número de contratos de depósito e de crédito, de acordo com o formato de “Quadro de Comunicação de Contratos” constante do Anexo a esta instrução.

2. Definições

Para efeitos de preenchimento do quadro constante do Anexo à presente instrução consideram-se as seguintes definições:

- a) Contratos de depósito à ordem: número de contratos de depósito à ordem em vigor na data de referência da comunicação, com a seguinte desagregação:
 - i. Total: inclui todos os contratos nas condições acima referidas;
 - ii. Contas passivas: contratos de depósito à ordem, cujas contas não registaram qualquer movimento a débito ou a crédito nos 12 meses anteriores à data de referência da comunicação da informação.
- b) Contratos de depósito não à ordem: número de contratos de depósito não à ordem em vigor na data de referência da comunicação.
 - i. Total: inclui todos os contratos nas condições acima referidas;
 - ii. Depósitos indexados e duais: contratos de depósitos indexados e duais, de acordo com as definições previstas no Aviso n° 5/2009.
- c) Contratos de crédito à habitação: número de contratos de crédito à habitação, que se enquadrem no conceito definido no artigo 1.º do Decreto-Lei n° 51/2007, de 7 de Março, com a alteração introduzida pelo Decreto-Lei n° 192/2009, de 17 de Agosto, em vigor na data de referência da comunicação.
- d) Contratos de crédito aos consumidores: número de contratos de crédito celebrados com clientes particulares, que não se enquadrem no conceito definido no artigo 1.º do Decreto-Lei n° 51/2007, de 7 de Março, em vigor na data de referência da comunicação. Esta informação deve ser comunicada com a seguinte desagregação:
 - i. Total: inclui todos os contratos nas condições acima referidas;
 - ii. Não enquadrados no DL n° 133/2009: contratos de crédito aos consumidores celebrados com clientes particulares, que não estejam abrangidos pelo Decreto-Lei n° 133/2009, de 2 de Junho.
- e) Contratos de crédito a empresas: número de contratos de crédito celebrados com empresas (incluindo empresários em nome individual) em vigor na data de referência da comunicação. No caso dos contratos de *factoring*, deve ser considerado o número de devedores de *factoring*, o que não tem de corresponder ao número de contratos celebrados.
- f) Contratos de cartões de crédito: número de cartões de crédito em circulação, ao abrigo dos contratos celebrados com os clientes da instituição, com a seguinte desagregação:
 - i. Privativos: cartões de crédito de aceitação restrita a um conjunto de estabelecimentos comerciais.
 - ii. Outras redes: cartões de crédito de aceitação generalizada em outras redes (Visa, MasterCard, etc.).
- g) Cartões de débito: número de cartões de débito em circulação, que possibilitem a utilização do saldo de uma conta junto da instituição mas não o recurso ao crédito.

3. Calendário e prazo de comunicação

A informação deve ser apurada com referência às datas de 31 de Março, 30 de Junho, 30 de Setembro e 31 de Dezembro, de cada ano, e comunicada ao Banco de Portugal até 10 dias úteis após as referidas datas.

4. Forma de comunicação

- a) A informação deve ser remetida ao Banco de Portugal, em ficheiro Excel, via Portal BPnet (www.bportugal.net), através do serviço “Reporte de Unidades de Referência” disponível na área “Supervisão”.
- b) A comunicação deve ser enviada por *file transfer* com nomenclatura de ficheiro correspondente a “UR_XXXX_MMAAAA”, em que XXXX é o código de registo da instituição de crédito no Banco de Portugal e MMAAAA o mês e ano de referência, por exemplo, “UR_0001_062010”.

5. Entrada em vigor

A presente instrução entra em vigor a 31 de Março de 2010.