Como defender os seus direitos

Procedimentos e prazos para apresentar uma reclamação junto do Banco de Portugal

Se entender que uma instituição ou um intermediário de crédito lesou os seus direitos enquanto cliente, pode **apresentar uma reclamação** ao Banco de Portugal.

Utilize um dos seguintes canais

Livro de Reclamações Físico

Disponível no **local de atendimento**

Livro de Reclamações Eletrónico

Disponível em **www.livroreclamacoes.pt**

Banco de Portugal

Através **deste formulário**, e-mail ou carta

Na reclamação deve:

- Identificar-se (nome, morada, BI ou CC e NIF);
- Identificar a entidade em causa;
- Descrever os factos que justificam a reclamação de forma clara e exata;
- Tomar nota da referência atribuída à reclamação depois de submetida (pode precisar dela para enviar informações adicionais ou consultar o estado).

TOME NOTA:

Quando faz uma reclamação no Livro de Reclamações físico, o cliente fica com o duplicado e o original é enviado pela instituição ou entidade de crédito para o Banco de Portugal.

3 pontos a saber para reclamar no Banco de Portugal (BdP)

1. **É um direito.** Os clientes bancários (pessoas singulares e coletivas) têm o direito de reclamar se uma entidade tiver uma atuação inadequada ou que lese os seus interesses;

2. Pode reclamar de instituição de crédito, sociedade financeira, instituição de pagamento, instituição de moeda eletrónica ou intermediário de crédito incluídos na lista de instituições registadas no Banco de Portugal;

3. A reclamação é **gratuita.**

O QUE A CAIXA PODE FAZER POR SI?

Os serviços bancários e financeiros têm cada vez mais canais digitais. Siga as boas práticas de **segurança online** e esclareça-se sobre as opções da **Banca digital.**

Saiba Mais Aqui

O QUE COMPETE AO BDP

- Analisar reclamações relativas à atividade das instituições registadas no BdP, no âmbito da comercialização de produtos e serviços bancários de retalho (depósitos, crédito à habitação e ao consumo, crédito a empresas, cartões de pagamento, cheques e transferências);
- Analisar reclamações relativas à atividade de intermediários de crédito, registados no BdP, no processo de concessão de crédito à habitação ou de crédito aos consumidores;

O QUE NÃO COMPETE AO BDP

- Reclamações relativas a fundos de investimento e valores mobiliários (deve reclamar **na CMVM**) ou assuntos relacionados com seguros e fundos de pensões (deve reclamar **na ASF**);
- Reclamações relacionadas com prestadores de serviços de pagamento em regime de livre prestação de serviços (deve reclamar junto da entidade de supervisão bancária do país de origem do prestador);
- Reclamações sobre entidades que concedem crédito garantido por penhor de bens, como ouro, prata ou joias.

Fonte: **Portal do Cliente Bancário**

Sabia que as letras pequenas nos contratos estão proibidas?

Conheça, **neste artigo** do Saldo Positivo, as regras quanto ao tipo e tamanho de letra nos contratos.

O que acontece às queixas depois de submetidas?

1

Quando as queixas são apresentadas no livro de reclamações eletrónico o BdP recebe-as imediatamente. No livro de reclamações físico, têm de ser enviadas ao BdP no prazo máximo de 15 dias. Caso sejam submetidas diretamente ao BdP, este notifica as entidades reclamadas para, no prazo de 20 dias, remeterem cópia da carta dirigida ao reclamante.

2

O Banco de Portugal analisa a reclamação. Se for necessário, solicita esclarecimentos adicionais às instituições envolvidas.

3

Informa os reclamantes do resultado da análise que efetuou e identifica a conclusão a que chegou após a fiscalização da atuação da entidade.

4

Se o BdP detetar irregularidades exige às entidades que corrijam a situação e aplica sanções no caso de faltas graves. Geralmente isto é suficiente para eliminar ou compensar a perda que o cliente tenha sofrido.

Fonte: **Portal do Cliente Bancário**

3 dicas para evitar burlas de crédito

- Desconfie sempre de promessas de crédito fácil e rápido;
- Verifique se a entidade está autorizada pelo BdP a conceder crédito (**consulte a lista**);
- Se a entidade não estiver registada no BdP, reporte a situação ao BdP.

Veja **neste artigo** como evitar burlas de crédito.

TOME NOTA:

Caso o cliente tenha sofrido danos e queira exigir uma indemnização, terá de recorrer aos tribunais ou a **meios de resolução extrajudicial de litígios**.

O BdP não tem poderes para definir indemnizações.

O QUE A CAIXA PODE FAZER POR SI?

Aceder a um serviço ou produto financeiro obriga a cautelas. Proteja-se de fraudes. Desconfie de propostas muito aliciantes. Recorra sempre a entidades autorizadas pelo Banco de Portugal e considere a sua história e reconhecimento no mercado.

Saiba Mais Aqui

Saldo Positivo