De: Marta Sofia Abreu
Para: Perguntas / Requerimentos
Cc: Joana Figueiredo; Celia Maria Oliveira; Maria Natalia Cascais
Assunto: Envio do req. 25 ei - Reenvio da resposta do Banco de Portugal
Data: segunda-feira, 15 de Junho de 2015 18:03:38
Anexos: GOV_2015_0252.pdf

Exmos Senhores,
Agradeço a vossa melhor atenção para o ofício GOV/2015/0252, hoje entregue na Assembleia da República, que reenvia o Ofício GOV/2015/0078, de 25 de fevereiro 2015, através do qual o Banco de Portugal oportunamente respondeu ao Requerimento rq 25-xii-4ei do Senhor Deputado Fernando Jesus.
Com os melhores cumprimentos,
Marta Abreu

Marta Abreu
Chefe do Gabinete Chief of Staff

BANCO DE PORTUGAL
Gabinete do Governador e dos Conselhos Office of the Governor

Rua do Comércio, 148 | 1100-150 Lisboa
T +351 213213247 | Ext. 23247
mabreu@bportugal.pt | www.bportugal.pt

----- Forwarded by Ana Leonor Baptista/bportugal on 05-02-2015 10:30 -----

From: Perguntas / Requerimentos <Requerimentos.Perguntas@ar.parlamento.pt>
To: "governador@bportugal.pt" <governador@bportugal.pt>
Date: 05-02-2015 10:18
Subject: envio do req. 25 ei

Junto se envia Requerimento rq 25-xii-4ei sobre Intervenção do Banco de Portugal em matéria de tratamento e resposta de reclamações, enquanto supervisor do sistema financeiro, apresentado pelo Sr. Deputado FERNANDO JESUS (PS).
Devendo a respetiva resposta ser reencaminhada para o endereço de email, Requerimentos.Perguntas@ar.parlamento.pt

[attachment "rq25-xii-4ei.pdf" deleted by Marta Sofia Abreu/gab/rc/bportugal]

****
AVISO DE CONFIDENCIALIDADE: Esta mensagem, assim como os ficheiros eventualmente anexos, é confidencial e reservada apenas ao conhecimento da(s) pessoa(s) nela indicada(s) como destinatária(s). Se não é o seu destinatário, solicitamos que não faça qualquer uso do respectivo conteúdo e proceda à sua

BANCO DE PORTUGAL
EUROSISTEMA

Gabinete do Governador

Nº GOV/2015/0252

Lisboa, 15 de junho de 2015

Exmo. Senhor
Deputado Fenando Jesus
Assembleia da República

Em face das notícias publicadas sobre o requerimento endereçado ao Governador do Banco de Portugal pelo Senhor Deputado Fernando Jesus, a propósito de reclamações contra a sucursal em Portugal do Banque Privée Espírito Santo (Requerimento n.º25/XII (4.ª) EI), o Banco de Portugal esclarece que respondeu ao Requerimento no dia 25 de fevereiro de 2015, em estrito cumprimento do prazo regimentado para o efeito, por intermédio do ofício n.º GOV/2015/0078, endereçado à Senhora Deputada Luísa Salgueiro na qualidade de Secretária da Mesa da Assembleia da República, entregue em mão através do protocolo nº 39 de 26/02/15.

Com os melhores cumprimentos

A Chefe do Gabinete

MDAb

Marta Abreu

Anexo: GOV/2015/0078

Banco de Portugal

EUROSISTEMA

GABINETE DO GOVERNADOR
Nº GOV/2015/0078

Lisboa, 25 de fevereiro de 2015

Exma. Senhora
Deputada Luísa Salgueiro
A Secretária da Mesa
Assembleia da República

Relativamente ao solicitado no ofício de V. Exa. de 5 de fevereiro, junto o parecer do Banco de Portugal tendo por referência o Requerimento n.º 25/XII (4.ª) - El apresentado pelo Senhor Deputado Fernando Jesus.

Com os melhores cumprimentos,

A Chefe do Gabinete

MDAbr

Marta Abreu

PARECER DO BANCO DE PORTUGAL

Nos termos da lei, o Banco de Portugal está incumbido da supervisão comportamental das instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento e instituições de moeda eletrónica, isto é, da regulação e fiscalização da atuação dessas instituições no âmbito da comercialização de depósitos, produtos de crédito e serviços de pagamento.

A supervisão comportamental da atuação das referidas instituições nos mercados em que esses produtos são comercializados (habitualmente designados por "mercados bancários de retalho") visa promover a tomada de decisões racionais e esclarecidas pelos clientes bancários, protegendo, assim, os seus interesses e contribuindo para a eficiência desses mercados e para a estabilidade do sistema financeiro.

No exercício da sua função de supervisão comportamental, o Banco de Portugal intervém junto das instituições que atuam nesses mercados, regulando e fiscalizando a sua conduta e a transparência e o rigor da informação prestada aos clientes nas várias fases da comercialização dos produtos bancários de retalho, mas também junto dos clientes bancários, promovendo a sua formação e informação financeira, dando pública nota das atividades desenvolvidas nos seus Relatórios de Supervisão Comportamental. Com efeito, para além da dinamização do Plano Nacional de Formação Financeira em conjunto com as outras autoridades de supervisão do sistema, o Banco de Portugal desenvolve múltiplas iniciativas de promoção da literacia financeira dos clientes bancários. De entre essas iniciativas merecem destaque, neste contexto, o Portal do Cliente Bancário, que constituiu o principal canal usado pelo Banco de Portugal para a divulgação de informação financeira e que possibilita, além do mais, o acesso a serviços disponibilizados por este Banco, e a divulgação de publicações temáticas destinadas a prestar informação ao público sobre temas relacionados com produtos e serviços bancários de retalho ou sobre direitos e deveres dos clientes bancários.

Os «Cadernos do Banco de Portugal» constituem um bom exemplo dessas publicações. Estruturados sob a forma de perguntas e respostas, os cadernos procuram reproduzir, numa linguagem simples e clara, as normas legais e regulamentares aplicáveis aos temas que tratam. Em concreto, o «Caderno n.º 2 - Transferências a Crédito», citado no Requerimento apresentado pelo Senhor Deputado Fernando Jesus, procura sistematizar as normas previstas no Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro, na redação em vigor, que regulam as transferências a crédito realizadas entre instituições portuguesas, ou entre uma instituição localizada em Portugal e outra localizada num Estado membro da União Europeia, que tenham sido ordenadas pelos consumidores e microempresas.

No contexto da resposta às questões colocadas pelo Senhor Deputado Fernando Jesus, considera-se ser ainda de esclarecer que, de acordo com o disposto na lei, as reclamações dos clientes bancários são um dos instrumentos de que o Banco de Portugal dispõe para fiscalizar a observância das normas vigentes no ordenamento jurídico nacional por parte das instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento e instituições de moeda eletrónica que exercem a sua atividade em Portugal.

Deste modo, no âmbito da apreciação de reclamações, o Banco de Portugal não pode pronunciar-se sobre a atuação daquelas instituições noutros países ou em domínios cuja fiscalização tenha sido atribuída pelo legislador a outras autoridades (como é o caso, por exemplo, da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários ou

Rua do Comércio 148 | 1100-150 Lisboa | PORTUGAL

da Autoridade de Supervisão dos Seguros e Fundos de Pensões). Complementarmente, este Banco também não pode dirimir os litígios emergentes das relações entre essas instituições e os seus clientes (por exemplo, quanto à validade de contratos, ou à reparação de danos que possam resultar da sua atuação), cuja resolução pode ser obtida pelos clientes bancários junto das entidades que disponibilizem meios de resolução extrajudicial de litígios e, em última análise, junto dos tribunais.

À semelhança do que sucede noutras atividades de fiscalização, o Banco de Portugal, no âmbito da apreciação de reclamações, dispõe de instrumentos que lhe permitem intervir junto das instituições sujeitas à sua supervisão, em particular quando sejam identificados indícios de infração às normas que regem a atuação dessas instituições. Em particular, ao Banco de Portugal compete adotar as medidas adequadas para obter a sanação dos incumprimentos detetados, sem prejuízo da instauração de procedimento contraordenacional sempre que a conduta das entidades reclamadas, nomeadamente pela sua gravidade ou reiteração, o justifique.

Após a avaliação da conduta da instituição, o Banco de Portugal transmite aos reclamantes as conclusões da sua análise, informando-os, em particular, sobre a existência de indícios de que a entidade reclamada tenha infringido as normas que regulam a sua atividade infração e, sendo esse o caso, sobre as diligências desenvolvidas com vista à sanação das irregularidades detetadas ou ao respetivo sancionamento.

O Banco de Portugal confirma ter recebido reclamações apresentadas por clientes bancários, questionando a atuação do Banque Privée Espírito Santo, S.A. – Sucursal em Portugal a propósito da alegada não execução de transferências a crédito. Porém, atento o dever legal de segredo a que está adstrito, nos termos previstos no artigo 60.º da sua Lei Orgânica e no artigo 80.º do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, não é possível a este Banco fornecer, neste contexto, informações detalhadas acerca das referidas reclamações e das conclusões da apreciação que desenvolveu a seu respeito.

Não obstante, o Banco de Portugal entende assinalar que, na sequência das diligências promovidas, foi possível concluir pela inexistência de indícios de que, nas situações objeto das reclamações que recebeu sobre esta matéria, a sucursal em causa tenha desrespeitado as normas que regulam a sua atividade, facto que foi oportunamente transmitido aos reclamantes, como, aliás, se pode comprovar pela análise aos documentos juntos como anexo ao Requerimento em apreço.

Rua do Comércio 148 | 1100-150 Lisboa | PORTUGAL

Banco de Portugal

Gabinete do Governador

(CARIMBO DO REMETENTE)

PROTOCOLO	RECEPÇÃO
N.º 39	26 02 2015
26 / 02 / 2015	(CARIMBO OU ASSINATURA)

Mod. 010022/3-3 - A9

destruição, notificando o remetente.
LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE: A segurança da transmissão de informação por via electrónica não pode ser garantida pelo remetente, o qual, em consequência, não se responsabiliza por qualquer facto susceptível de afectar a sua integridade.

CONFIDENTIALITY NOTICE: This message, as well as existing attached files, is confidential and intended exclusively for the individual(s) named as addressees. If you are not the intended recipient, you are kindly requested not to make any use whatsoever of its contents and to proceed to the destruction of the message, thereby notifying the sender.
DISCLAIMER: The sender of this message can not ensure the security of its electronical transmission and consequently does not accept liability for any fact which may interfere with the integrity of its content.