

VIII - Tratamento de Reclamações de Clientes

Descrevem-se, em seguida, as características e modo de funcionamento do serviço do Banco BPI destinado a receber e analisar as reclamações dos investidores.

1. A importância das Reclamações no Banco BPI

O Banco BPI encara cada reclamação como uma oportunidade para melhorar a qualidade do serviço prestado e, desta forma, consolidar a relação com cada um dos seus Clientes. A resolução de problemas, reclamações ou insatisfações de Clientes é, assim, fundamental para uma melhoria contínua do serviço prestado.

2. Serviço do Banco BPI encarregue da receção e análise de reclamações

O departamento do Banco BPI encarregue da receção das reclamações dos investidores relativas a serviços de investimento ou serviços auxiliares de investimento é a Direção de Suporte ao Negócio de Particulares - Reclamações. Este departamento tem uma Equipa especializada no tratamento de reclamações (Área de Reclamações) que acompanha cada processo de reclamação desde a sua apresentação ao Banco BPI até ao envio da resposta final ao investidor.

Esta Área tem como prioridade assegurar:

- i)** Uma elevada qualidade na resposta às reclamações, nomeadamente no que respeita ao conteúdo e tempo de resposta;
- ii)** Que o tratamento da reclamação é efetuado por órgão, ou colaborador, diferente daquele que praticou os atos reclamados, sendo, contudo, assegurada a pronúncia deste órgão de modo a assegurar o rápido e eficaz tratamento da reclamação;
- iii)** O acompanhamento do processo até à efetiva resolução da reclamação.

A Área de Reclamações tem as seguintes competências:

- i)** Receber e registar em aplicação própria as reclamações apresentadas pelos investidores;
- ii)** Agir de imediato, no sentido de promover a resolução das reclamações recebidas e a elaboração das correspondentes respostas, contactando, para tal, os departamentos da estrutura do Banco BPI que, em cada caso, se justifiquem.
- iii)** Assegurar que é transmitida uma resposta ao investidor num prazo adequado face ao teor da reclamação, e num prazo não superior a 15 dias úteis a contar da data da receção da reclamação.;
- iv)** Manter em arquivo, pelo prazo mínimo de 5 anos, os processos completos das reclamações dos investidores;

A informação sobre reclamações de investidores é incluída nos relatórios enviados para as Entidades de Supervisão competentes.

3. Como pode reclamar

As reclamações escritas deverão ser apresentadas de modo claro e sucinto, com identificação do nome completo e do nº de conta, no caso de Clientes; e do número de um documento identificativo (cartão de cidadão, B.I. ou n.º de Contribuinte), no caso de pessoas que não possuam essa qualidade; devendo ser acompanhadas, se necessário, de outra documentação considerada pertinente, nomeadamente correspondência anteriormente trocada com o Banco BPI.

As reclamações podem ser apresentadas de forma gratuita, sendo igualmente gratuito o acesso às respostas a reclamações, através dos canais a seguir indicados.

Carta

Banco BPI – Gestão de Reclamações
Apartado 2231
1106 – 805 Lisboa
Portugal

Fax

21 724 18 88

Formulário on-line

Através do preenchimento do formulário disponível na opção “contacte-nos” de cada um dos sites do Banco BPI.

E-mail

gestao.reclamacoes@bancobpi.pt

Livro de Reclamações

Disponível em todos os locais de atendimento do Banco BPI.

Rede de Distribuição

Poderá apresentar a sua reclamação diretamente num dos nossos Balcões, podendo o seu assunto ser resolvido de imediato.

Serviço de Banca Telefónica

Através do Serviço BPI Directo: 707 020 500

Os investidores poderão também apresentar a sua reclamação de forma anónima ou com reserva de identidade para a:

Comissão de Auditoria

Rua Tenente Valadim, 284
4100-476 Porto

Os investidores poderão ainda dirigir as suas reclamações para:

- No caso de Instrumentos Financeiros:

Comissão do Mercados de Valores Mobiliários

Departamento de Relação com o Investidor e Desenvolvimento do Mercado
Rua Laura Alves, n.º 4, Apartado 14258, 1064-003 Lisboa ou através do site
www.cmvm.pt

- No caso de Produtos de Investimento com base em seguros ou Fundos de Pensões:
Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões
Através do site www.asf.com.pt

Sem prejuízo da possibilidade de recurso aos tribunais judiciais ou aos organismos de resolução extrajudicial de litígios aplicáveis para o efeito.