## v.i.i. Tratamento de Reclamações e Queixas de Clientes

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

1. **A importância das Reclamações e Queixas no Banco BPI**

   O Banco BPI encara cada reclamação ou queixa 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, queixas 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 e queixas**

   O departamento do Banco BPI encarregue da receção das reclamações e queixas dos investidores relativas a serviços de investimento ou serviços auxiliares de investimento é a Direção de Organização, Qualidade e Inovação. Este departamento tem uma Equipa especializada no tratamento de reclamações e queixas (Área de Reclamações) que acompanha cada processo de reclamação e queixa 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 e queixas, nomeadamente no que respeita ao conteúdo e tempo de resposta;

   **ii)** Que o tratamento da reclamação ou queixa 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 ou queixa;

   **iii)** O acompanhamento do processo até à efetiva resolução da reclamação ou queixa.

   A Área de Reclamações tem as seguintes competências:

   **i)** Receber e registar em aplicação própria as reclamações e queixas apresentadas pelos investidores;

   **ii)** Agir de imediato, no sentido de promover a resolução das reclamações ou queixas 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 ou queixa, e num prazo não superior a 15 dias úteis a contar da data da receção da reclamação ou queixa;

   **iv)** Manter em arquivo, pelo prazo mínimo de 5 anos, os processos completos das reclamações e queixas dos investidores;

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

3. **Como pode reclamar**

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

**Rede de Distribuição**

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

**Carta**

Banco BPI – Gestão de Reclamações

Apartado 2231

1106 – 805 Lisboa

Portugal

**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.

Através do Livro de Reclamações online disponível em **https://www.livroreclamacoes.pt**.

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

**Comissão de Auditoria**

Av. da Boavista 1117

4100-129 Porto

Os investidores poderão ainda dirigir as suas reclamações ou queixas para:

- No caso de Instrumentos Financeiros:

**Comissão do Mercados de Valores Mobiliários**

Departamento de Supervisão Comportamental e do Investidor

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**

**Resolução extrajudicial de litígios**

Por forma a assegurar a resolução extrajudicial de litígios de consumo de valor inferior à alçada do tribunal judicial de primeira instância (com exceção do crédito hipotecário e dos contratos de crédito aos consumidores, que não têm qualquer limite de valor), o Banco assegura ao Cliente o recurso às seguintes entidades de resolução alternativa de litígios:

- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (**www.centroarbitragemlisboa.pt**);
- Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (**www.cicap.pt**).

A apresentação de uma reclamação ou queixa perante o Banco BPI ou junto das Autoridades de Supervisão em nada limita o direito de a apresentar junto das entidades de resolução alternativa de litígios (RAL) ou de recorrer aos meios judiciais.

O Banco BPI aceita o recurso a mecanismos de RAL desde que o litígio respeite a atividades de intermediação financeira e o montante em litígio não seja superior a €15.000, caso a pretensão do Cliente (na qualidade de investidor não profissional) não tenha sido atendida em reclamação prévia junto do Banco BPI e da CMVM. Nestes casos, pode recorrer ao Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP), ou Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL), ou Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra (CACRC), ou Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa (TRIAVE), ou Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) (CIAB), ou Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve (CIMAAL) ou Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC). Para mais informação consulte o site da CMVM em **www.cmvm.pt** e o Portal do Consumidor (**www.consumidor.pt**).