

VIII - 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 Desenvolvimento de Negócio - Reclamações. 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 n.º 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

Rua Tenente Valadim, 284
4100-476 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

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