

POLÍTICA DE TRATAMENTO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES

Índice

1 INTRODUÇÃO	2
2 PRINCÍPIOS GERAIS	2
3 REQUISITOS PARA APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES E QUEIXAS.....	3
4 NÃO ADMISSÃO DE RECLAMAÇÕES E QUEIXAS	4
5 CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES E QUEIXAS.....	5
6 INFORMAÇÃO AOS CLIENTES	6
7 REGRAS DE TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES E QUEIXAS	7
8 RESPOSTA ÀS RECLAMAÇÕES E QUEIXAS	7
9 PRAZO DE RESPOSTA	8
10 REGISTO DAS RECLAMAÇÕES E QUEIXAS	8
11 ACOMPANHAMENTO INTERNO E REPORTE	8
12 AUDITORIA E SUPERVISÃO	9
13 PROCEDIMENTO DE APROVAÇÃO E REVISÃO DA POLÍTICA	9

1 | INTRODUÇÃO

- O Banco BPI, S.A. (doravante designado por “BPI”) procura distinguir-se pelos seus padrões de elevada qualidade, prestando um serviço de excelência a todos os seus Clientes.
- Neste contexto, disponibiliza um serviço destinado a receber e analisar todas as reclamações ou queixas dirigidas ao BPI, a prestar esclarecimentos e a resolver eventuais conflitos que possam surgir no âmbito da sua relação com os Clientes, permitindo, simultaneamente, identificar oportunidades de melhoria em termos de processos e dos produtos e serviços oferecidos.
- Nestes termos e conforme previsto (i) no Artigo 77º-B do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedade Financeiras (“RGICSF”) que determina que as instituições de crédito devem adotar códigos de conduta, que deverão divulgar aos seus Clientes, que incluam os mecanismos e procedimentos internos por si adotados, no âmbito da apreciação das queixas e reclamações, e, (ii) no Artigo 24.º, n.º 1, alíneas t) e u) do Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e de Resseguros (“RJDS”, aprovado em anexo à Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro), que determinam que os mediadores de seguros devem definir uma política de tratamento adequado das reclamações e queixas dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, bem como devem instituir uma função responsável pela gestão dessas reclamações e queixas, o BPI definiu uma Política de Tratamento de Queixas e Reclamações, aprovada pelo Conselho de Administração, (doravante designada por Política), que regula o processo de resolução das reclamações e queixas recebidas.
- Esta Política define também os termos em que as queixas e reclamações deverão ser apresentadas, os canais de entrada e os procedimentos e prazos de resposta, tudo em conformidade com o previsto no RGICSF (artigos 77.º-A e 77.º-B), na demais regulamentação emitida pelas autoridades de supervisão competentes (nomeadamente, na Carta Circular n.º 6/2008/DSB do Banco de Portugal de 24 de janeiro, na Carta Circular n.º 25/2008/DSB do Banco de Portugal, de 26 de março, na Instrução n.º 18/2008 do Banco de Portugal de 17 de novembro, no Regulamento n.º 2/2016 da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (“CMVM”) de 30 de junho (alterado pelo Regulamento n.º 3/2019, também da CMVM, de 6 de março) e na Norma Regulamentar n.º 13/2020-R da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (“ASF”), de 30 de dezembro e no Regime Jurídico do Livro de Reclamações (físico e eletrónico), previsto no Decreto-lei n.º 156/2005 de 15 de setembro (na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho).

ÍNDICE

2 | PRINCÍPIOS GERAIS

- Quem estabeleça uma relação com o BPI, no âmbito da prestação, pelo BPI, de produtos ou serviços bancários, ou no âmbito da sua atividade de mediador de seguros e no seu relacionamento com tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, seja ou não Cliente do mesmo (doravante designado por “Interessado”) pode apresentar, de forma gratuita, uma reclamação ou queixa.
- Considera-se reclamação: (i) a manifestação de discordância ou de descontentamento do Interessado em relação aos serviços prestados pelo BPI (ii), bem como, qualquer alegação de eventual incumprimento das regras legais ou contratuais a que o BPI está sujeito, sentindo-se o Interessado lesado e solicitando reposição da situação em que se encontrava antes da reclamação ou uma compensação.

- Considera-se queixa: (i) a manifestação de discordância ou de descontentamento do Interessado em relação aos serviços prestados pelo BPI (ii), bem como, qualquer alegação de eventual incumprimento das regras legais ou contratuais a que o BPI está sujeito sem que o Interessado invoque a existência de um prejuízo ou o propósito de uma reposição ou compensação.
- Para efeitos da presente Política, as reclamações e queixas terão o mesmo tratamento.
- Não serão consideradas, no âmbito desta Política, as exposições apresentadas por Interessados que consubstanciem declarações que integram o processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros (no caso de reclamações e queixas apresentadas por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados), os pedidos de esclarecimentos, informação ou de realização de operação que não estejam associados a falhas de atuação do BPI, as simples manifestações de opinião e as meras sugestões, que, ainda assim, terão resposta do BPI.
- Os processos de reclamações e queixas serão analisados por uma equipa especializada, com qualificação profissional adequada no tratamento e gestão das reclamações e queixas. O Interessado será sempre informado da decisão tomada quanto à reclamação ou queixa em função do resultado da análise efetuada.
- Para efeitos dos artigos 24.º, n.º 1, alínea u), 28.º do RJDS e 35.º, n.º 1, alínea b) da Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro da ASF, é instituída como função autónoma responsável pela gestão dos processos relativos às reclamações e queixas que sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, que atua como ponto centralizado de receção e resposta e que assegura aos reclamantes total acessibilidade, a seguinte: Direção de Desenvolvimento de Negócio – Reclamações
- O Interessado será sempre informado da decisão tomada quanto à reclamação ou queixa em função do resultado da análise efetuada.

ÍNDICE

3 | REQUISITOS PARA APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES E QUEIXAS

- As reclamações e queixas devem ser apresentadas por escrito, em papel ou outro suporte duradouro, através de qualquer um dos canais disponíveis para o efeito previstos em Canais Para Apresentação das Reclamações e Queixas (no BPI), devendo ser cumpridos os seguintes requisitos:
 - a) Identificação completa do Interessado (nome e n.º de documento de identificação – Cartão de Cidadão, NIF ou Passaporte) e, em caso de reclamação ou queixa apresentada por pessoa que o represente, do representante (nome completo e n.º de documento de identificação – Cartão de Cidadão, NIF ou Passaporte) e documento que titule a qualidade em que atua (por ex. procuração);
 - b) Referência à qualidade do Interessado;
 - c) Dados de contacto do Interessado e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
 - d) Número de Cliente ou n.º de Conta no BPI (se aplicável);
 - e) Descrição dos factos que deram origem à reclamação ou queixa com identificação dos intervenientes (incluindo, se aplicável, Colaboradores do BPI envolvidos) e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
 - f) Apresentação de comprovativos, se aplicável;
 - g) Data e local da reclamação ou queixa.

- As reclamações e queixas podem ser apresentadas pelo Interessado, em nome próprio ou em nome de terceiros, desde que o apresentante seja representante legal ou voluntário e apresente documento que comprove essa qualidade, caso em que a resposta será dada ao representante. No caso de a reclamação ou queixa ser apresentada por quem não seja Cliente do BPI, ou por quem atue em nome de um Cliente, se surgirem dúvidas quanto à identidade do Interessado ou da qualidade em que este intervém e, para acautelar o cumprimento do segredo bancário, quanto à informação que pode ser prestada, o BPI informará o Interessado que a resposta à reclamação ou queixa fica condicionada à apresentação de informação adicional ou à prova de qualidade de representante.
- O BPI acusará a receção da reclamação ou queixa apresentada ao Interessado ou seu representante no prazo máximo de 3 dias após a sua apresentação.
- Sempre que a reclamação ou queixa apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação ou queixa, o BPI dará conhecimento desse facto ao Interessado ou seu representante, convidando-o a suprir a omissão. Estas informações devem ser comunicadas em papel ou qualquer outro suporte duradouro acessível ao Interessado.
- Se a reclamação ou queixa apresentada não se reportar à atividade do BPI, o BPI dará conhecimento desse facto ao Interessado ou seu representante, direcionando a reclamação ou queixa à entidade do setor financeiro à qual a atividade se reporta, caso mantenha relações comerciais com a mesma. Estas informações devem ser comunicadas em papel ou qualquer outro suporte duradouro acessível ao Interessado.
- Sem prejuízo do previsto nos pontos anteriores, o BPI responderá a reclamações e queixas que não cumpram todos os requisitos aí previstos, na medida em que consiga identificar quer o Interessado quer a situação descrita.

ÍNDICE

4 | NÃO ADMISSÃO DE RECLAMAÇÕES E QUEIXAS

- O BPI apenas recusará tratar reclamações e queixas:
 - a) Que omitam a informação necessária à sua análise e tratamento e que não tenham sido corrigidos nos termos do 4º ponto de Requisitos Para Apresentação de Reclamações e Queixas;
 - b) Que não respeitem a produtos comercializados ou a serviços prestados pelo BPI, caso em que se aplicará o previsto no 5º ponto de Requisitos Para Apresentação de Reclamações e Queixas;
 - c) Que respeitem a matéria que seja da competência exclusiva de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação ou queixa se encontre pendente ou já tenha sido decidida por aquelas instâncias;
 - d) Que reiterem reclamações ou queixas que sejam apresentadas pelo mesmo Interessado em relação à mesma matéria e que tenha sido devidamente respondida pelo BPI;
 - e) Que não tenham sido apresentadas de boa fé, nomeadamente quando tenham a intenção de atrasar, impedir ou dificultar o exercício de um direito do BPI relativamente ao Interessado;
 - f) Que tenham um conteúdo vexatório.
- Em qualquer dos casos referidos no 1º ponto de Não Admissão de Reclamações e Queixas, a reclamação ou queixa será arquivada e o BPI comunicará ao Interessado, em formato de papel ou qualquer outro suporte duradouro acessível ao mesmo, a decisão fundamentada de arquivamento.

ÍNDICE

5 | CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES E QUEIXAS

- As reclamações e queixas poderão ser apresentadas ao BPI através de qualquer dos seguintes canais:

FORMATO DA RECLAMAÇÃO OU QUEIXA	CANAL
Carta	Banco BPI – Área de Reclamações Apartado 2231 1106 – 805 Lisboa Portugal
Formulário on-line	Através do preenchimento do formulário disponível nos sites do BPI
E-mail	gestao.reclamacoes@bancobpi.pt
Livro de Reclamações	Disponível em todos os locais de atendimento do BPI
Livro de Reclamações Eletrónico	Disponível no site do Banco BPI em “Livro de Reclamações”
Presencial	Em qualquer Balcão ou local de atendimento BPI

- As reclamações e queixas podem também ser apresentadas diretamente às seguintes entidades, consoante a matéria em causa:

ENTIDADE	CANAL
Banco de Portugal, relativamente a reclamações e queixas no âmbito da comercialização de produtos e/ou a prestação de serviços sujeitos à supervisão desta entidade	Apartado 2240 1106-001 Lisboa ou através de e-mail preenchendo o formulário disponível em www.clientebancario.bportugal.pt
CMVM, relativamente a reclamações e queixas no âmbito da comercialização de produtos e/ou a prestação de serviços sujeitos à supervisão desta entidade	Rua Laura Alves, 4 1064 - 003 Lisboa ou através do site www.cmvm.pt
Mediador do Crédito	Apartado 21004 1126-001 Lisboa

	ou através de e-mail para mediador.do.credito@bportugal.pt
ASF, relativamente a reclamações e queixas no âmbito da comercialização de produtos e/ou a prestação de serviços sujeitos à supervisão desta entidade	Avenida da Republica, 76 1600 - 205 Lisboa ou através do portal do consumidor, preenchendo o formulário disponível em https://www.asf.com.pt/isp/PortalConsumidor
Comissão Nacional de Proteção de Dados, relativamente a reclamações e queixas relativas a proteção de dados	Av. Dom Carlos I 134 - 1.º, 1200-651 Lisboa ou através do endereço eletrónico geral@cnpd.pt
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa	www.centroarbitragemlisboa.pt
Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto	www.cicap.pt
Plataforma de Resolução de Litígios em Linha (Plataforma RLL)	Deverá ser utilizado o formulário de registo através do site https://webgate.ec.europa.eu/odr/ , indicando o seguinte endereço eletrónico do Banco BPI: gestao.reclamacoes@bancobpi.pt

- Sem prejuízo das situações em que, nos termos da legislação e/ou regulamentação aplicável, a reclamação ou queixa deva ser apresentada previamente ao BPI, a apresentação de uma reclamação ou queixa ao BPI em nada limita o direito de o Interessado poder apresentá-la junto das Entidades Supervisoras, nem prejudica o direito de recurso a mecanismos de resolução alternativa/extrajudicial de litígios ou junto de tribunais arbitrais ou judiciais, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços.
- Caso o Interessado recorra a qualquer dos mecanismos de resolução alternativa/extrajudicial de litígios acima referidos, o BPI colaborará com as entidades respetivas no âmbito desses litígios de acordo com as normas legais e regulamentares aplicáveis.

ÍNDICE

6 | INFORMAÇÃO AOS CLIENTES

- O BPI divulga no seu Contrato de Abertura de Conta, no Manual do Investidor e nos sites públicos, os canais disponíveis para apresentação de reclamações e queixas bem como, nos termos da lei ou regulamentação aplicável, divulga nos seus locais de atendimento as entidades de supervisão passíveis de comunicação, designadamente Banco de Portugal, CMVM e ASF e a existência de Livro de Reclamações (físico e eletrónico) e, quando aplicável, as entidades de resolução alternativa de litígios a que aderiu.

7 | REGRAS DE TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES E QUEIXAS

- O BPI assegura que todas as reclamações e queixas recebidas são tratadas de modo imparcial, transparente, célere e fundamentado. Para este efeito, o BPI dispõe de uma equipa com qualificação profissional adequada, especializada no tratamento e gestão das reclamações e queixas, que é responsável por garantir que:
 - a) O tratamento da reclamação e/ou da queixa é efetuado por órgão diferente do que praticou os atos ou omissões, visado na reclamação e/ou queixa, sendo, contudo, assegurada a pronúncia deste órgão;
 - b) Estejam definidos procedimentos concretos no sentido de promover a resolução das reclamações e queixas recebidas e a elaboração das competentes respostas, contactando, para tal, as áreas que, em cada caso, se justifiquem;
 - c) As reclamações ou queixas recebidas através do Livro de Reclamações sejam remetidas para as autoridades competentes, designadamente Banco de Portugal, CMVM e/ou ASF;
 - d) Sejam identificados e mitigados eventuais conflitos de interesses.
- Após receção da reclamação e/ou queixa, a equipa responsável pelo tratamento de reclamações e queixas desenvolve as diligências necessárias para apurar os factos alegados pelo Interessado, analisando cuidadosamente a documentação disponível, podendo solicitar informações e/ou pedir esclarecimentos a outros departamentos, sempre que necessário, devendo estes colaborar na prestação de toda a informação solicitada. A referida equipa poderá também solicitar informação adicional ao Interessado.
- A equipa que trata as reclamações e queixas acompanha o processo até ser dada uma resposta ao Interessado.

8 | RESPOSTA ÀS RECLAMAÇÕES E QUEIXAS

- Todos os processos de reclamações e queixas são alvo de resposta completa e fundamentada, a qual poderá ocorrer por carta, e-mail, ou num dos locais de atendimento do BPI. Para o efeito, serão utilizados os dados relativos aos endereços postal e de correio eletrónico, registados na base de dados do BPI, ou outros indicados pelo Interessado.
- Na resposta, o BPI procurará utilizar uma linguagem clara, simples e suscetível de ser compreendida pelo Interessado, explicando a posição do BPI sobre a reclamação e/ou queixa.
- Sempre que a resposta não satisfaça integralmente os termos da reclamação ou queixa apresentada, o BPI indicará ao Interessado as opções de que este dispõe para prosseguir com o tratamento da sua pretensão se assim o pretender, de acordo com as competentes normas legais e regulamentares.

9 | PRAZO DE RESPOSTA

- O BPI procurará responder com celeridade às reclamações e queixas apresentadas, respeitando os prazos legais e/ou regulamentares aplicáveis. Estes prazos são, atualmente, de 15 dias úteis no caso de reclamações e queixas feitas no Livro de Reclamações, 20 dias úteis no caso de reclamações e queixas apresentadas junto do Banco de Portugal e 20 dias corridos no caso de reclamações e queixas relacionadas com a mediação de seguros, todos contados da data da receção da reclamação ou queixa que contenha as informações previstas em Requisitos Para Apresentação de Reclamações e Queixas.
- Nas situações em que a realização de diligências necessárias para a análise da reclamação ou queixa impeçam o BPI de observar os prazos previstos no ponto anterior da Política no que respeita a mediação de seguros, o mesmo informará, com a maior brevidade possível e de forma fundamentada, o Interessado, indicando a data estimada para a conclusão da análise dos respetivos processos. Estas informações devem ser comunicadas em papel ou qualquer outro suporte duradouro acessível ao Interessado.

ÍNDICE

10 | REGISTO DAS RECLAMAÇÕES E QUEIXAS

- Todas as reclamações e queixas ficam registadas numa aplicação própria, sendo mantido um arquivo dos processos pelo prazo mínimo de cinco anos, que inclui a seguinte informação:
 - a) Teor e data de entrada da reclamação e/ou queixa;
 - b) Identificação do Interessado;
 - c) Identificação do assunto em causa (produto ou serviço bancário ou financeiro, de valores mobiliários ou de seguros, se aplicável) e a data de ocorrência dos factos;
 - d) Identificação do colaborador que praticou o ato ou omissão visado pela reclamação e/ou queixa, se aplicável;
 - a) Apreciação efetuada pela entidade reclamada, as medidas tomadas para resolver a questão e a data da sua comunicação ao Interessado.

ÍNDICE

11 | ACOMPANHAMENTO INTERNO E REPORTE

- No tratamento das reclamações e queixas são instituídos procedimentos de controlo interno no sentido de se analisarem as causas das reclamações e queixas recebidas de molde a identificar causas comuns a determinados tipos de reclamações e queixas, verificar se tais causas podem também afetar outros processos ou outros produtos mesmo que não sejam diretamente objeto da reclamação e queixa e prevenir a recorrência das causas das mesmas, para evitar riscos legais e operacionais.
- São efetuados reportes periódicos à Administração e aos supervisores, quando aplicável, dos processos de reclamações e queixas.

- A informação sobre reclamações e queixas de investidores é passível de ser incluída nos relatórios enviados para as Entidades de Supervisão competentes, designadamente nos relatórios de controlo interno.

[ÍNDICE](#)

12 | AUDITORIA E SUPERVISÃO

- A equipa responsável pelo tratamento das reclamações e queixas é sujeita anualmente a escrutínio por parte de Auditores Externos. Adicionalmente, no âmbito do Controlo interno, é ainda sujeita a controlos e auditorias internas.

[ÍNDICE](#)

13 | PROCEDIMENTO DE APROVAÇÃO E REVISÃO DA POLÍTICA

- O conteúdo da Política deve ser revisto, e se for caso disso, atualizado, pela Direção de Desenvolvimento de Negócio, com uma periodicidade trianual, ou inferior, sempre que as circunstâncias assim o exijam, considerando, designadamente, as eventuais alterações na legislação e/ou regulamentação relevantes.

[ÍNDICE](#)