

PRINCÍPIOS E PROCEDIMENTO PARA O TRATAMENTO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES

MARÇO 2024



ÍNDICE

1. Introdução	3
2. Quadro normativo. Regulamentação e legislação aplicável	4
3. Princípios gerais de gestão do risco em matéria de queixas e reclamações	5
4. Procedimento para o tratamento de queixas e reclamações	6
5. Definições	12

1. Introdução

1.1 Enquadramento

O Código Ético do Banco BPI, S.A. (doravante, "Banco BPI" ou a "Entidade"), aprovado pelo seu Conselho de Administração, que se encontra alinhado com o Código Ético corporativo do CaixaBank determina, sob a epígrafe Princípios de Atuação, que «O cumprimento da legislação e regulamentação vigente em cada momento, o respeito, a integridade, a transparência, a excelência, o profissionalismo, a confidencialidade e a responsabilidade social são os nossos princípios de atuação.»

O Código Ético afirma igualmente que «Dispomos de canais adequados à apresentação e resolução de reclamações de Clientes, que salvaguardam a sua defesa e os valores e princípios estabelecidos neste Código. Entre outros, o nosso serviço tem como objetivo evitar conflitos judiciais com os Clientes, aplicando, para o efeito as mais exigentes regras definidas pelos supervisores.»

Neste contexto, uma gestão adequada das queixas e reclamações recebidas é essencial para o Banco BPI, que opera no segmento do retalho e define, designadamente, a confiança dos seus Clientes, Acionista Único e demais stakeholders como um valor fundamental.

Em virtude destes princípios, no sentido de minimizar o risco resultante da receção de queixas e reclamações, é estabelecida este procedimento de Tratamento de Queixas e Reclamações.

Face a estes princípios, o Conselho de Administração do Banco BPI concordou em aprovar este procedimento, que estabelece o enquadramento para o cumprimento das leis e normas em vigor em cada momento.

1.2 Risco de gestão de reclamações

O risco sujeito a gestão e controlo objeto do presente procedimento é o risco de gestão de reclamações, enquadrado no risco legal e regulatório, definido no Catálogo de Riscos do Banco BPI como o risco de «deficiências na gestão de reclamações de clientes e Entidades Oficiais, que podem resultar em processos sancionatórios para o Banco.»

Em causa estará assim o risco de perdas potenciais ou diminuição de rendibilidade do Banco derivadas da incorreta gestão ou tratamento de queixas/reclamações recebidas.

1.3 Objetivo

O objetivo deste procedimento é estabelecer os princípios e premissas que regulam:

As orientações gerais para assegurar uma gestão adequada dos riscos de tratamento de queixas e reclamações;

O procedimento para a tramitação de queixas e reclamações.

2. Quadro normativo. Regulamentação e legislação aplicável

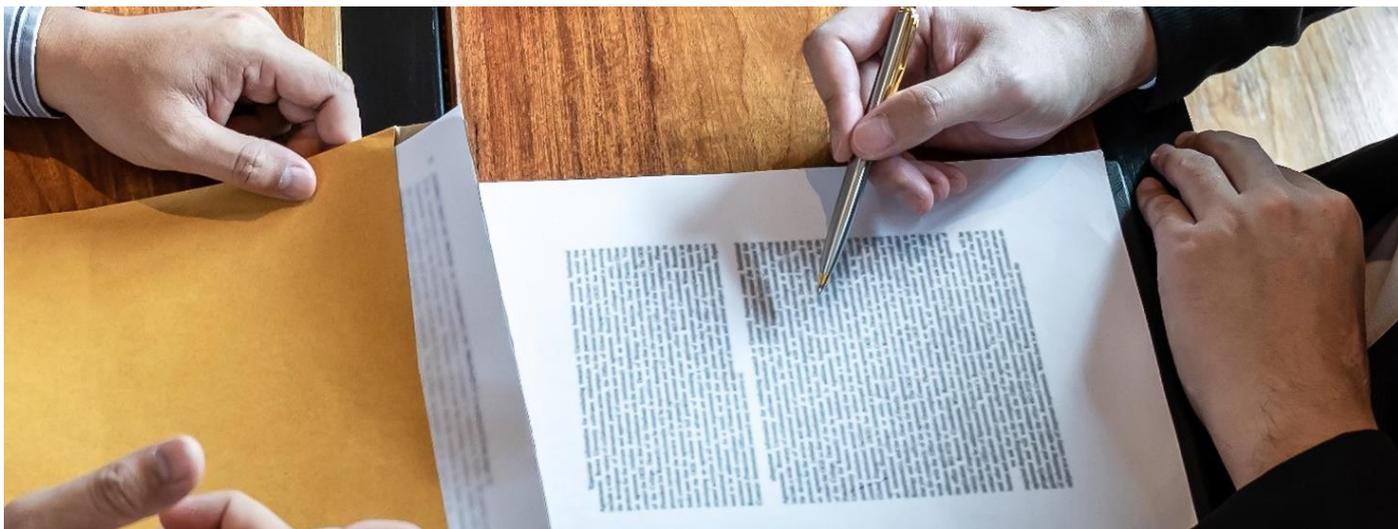
Este procedimento rege-se pela legislação e regulamentação aplicável, em vigor, bem como por todas as atualizações ou revogações que vierem a ocorrer no futuro. Apresentam-se em seguida, de forma não exaustiva, os diplomas que constituem o contexto regulatório:

- Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras ("RGICSF"), que estabelece as condições de acesso e de exercício de atividade das instituições de crédito e sociedades financeiras. matéria;
- Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e de Resseguros ("RJDS"), aprovado em anexo à Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro, que no artigo 24.º, n.º 1, alíneas t) e u), que determina que os mediadores de seguros devem definir uma política de tratamento adequado das reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, bem como que devem instituir uma função responsável pela gestão dessas reclamações;
- 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), que estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral;
- 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), que define as regras de funcionamento do sistema de resolução extrajudicial de conflitos entre investidores não qualificados e entidades supervisionadas pela Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM);
- Código dos Valores Mobiliários aprovado pelo DL n.º 486/99, de 13 de novembro com as atualizações e alterações respectivas;
- Carta-Circular n.º 6/2008/DSB do Banco de Portugal, de 24 de janeiro, que informa sobre os procedimentos a adotar no que toca às queixas apresentadas no Livro de Reclamações;
- Carta-Circular n.º 25/2008/DSB do Banco de Portugal, de 26 de março, define um conjunto de procedimentos a serem seguidos pelas Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras aquando da apreciação de reclamações dirigidas ao Banco de Portugal contra essas instituições;
- Instrução n.º 18/2008 do Banco de Portugal, de 17 de novembro, implementa um serviço no sistema de comunicação electrónica BPnet a fim de simplificar e facilitar a tramitação das reclamações dos clientes bancários;
- Norma Regulamentar n.º 13/2020-R da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões ("ASF"), de 30 de dezembro, que ue regulamenta o regime jurídico da distribuição de seguros e de resseguros; e
- Orientações sobre o tratamento de reclamações para os setores de valores mobiliários (ESMA) e da Banca (EBA) JC 2018 35, de 04.10.2018.

3. Princípios gerais de gestão do risco em matéria de queixas e reclamações

Os princípios de atuação subjacentes à gestão do risco legal e regulatório, e que devem orientar a tomada de decisões no âmbito da gestão do risco de tratamento de queixas e reclamações, são os seguintes:

- Identificar e avaliar os riscos legais e regulatórios em todas as atuações do Banco BPI, especialmente as que afetam os seus Clientes;
- Conhecer e divulgar no Banco BPI as normas legais e regulamentares aplicáveis, as orientações, recomendações e determinações dos Supervisores / Reguladores, bem como as sentenças dos tribunais que compõem o quadro normativo dos serviços e atividades do Banco BPI;
- Monitorizar e divulgar as propostas de alteração do quadro normativo que possam afetar o Banco BPI e influenciar o seu desenvolvimento consoante a sua relevância;
- Detetar e destacar as tendências observadas em relação à abordagem normativa e de supervisão;
- Promover uma cultura corporativa de antecipação das propostas regulamentares, através da identificação e quantificação prévia dos seus impactos;
- Fazer acompanhar de uma análise jurídica, quando assim se justifique, as propostas de decisão dos Órgãos Sociais do Banco BPI que tenham implicações jurídicas, mediante parecer a elaborar pela Direção Jurídica;
- Defender de modo eficiente os interesses do Banco BPI, evitando conflitos desnecessários e procurando uma resolução de comum acordo quando tal for viável.



4. Procedimento para o tratamento de queixas e reclamações

4.1 Requisitos para apresentação

As queixas e reclamações 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, devendo ser cumpridos os seguintes requisitos:

- a) Identificação completa do Interessado (nome e número de documento de identificação – Cartão de Cidadão, NIF ou Passaporte) e, em caso de queixa ou reclamação apresentada por pessoa que o represente, do representante (nome completo e número 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 número de Conta no Banco BPI (se aplicável);
- e) Descrição dos factos que deram origem à queixa ou reclamação, com identificação dos intervenientes (incluindo, se aplicável, Colaboradores do Banco 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 queixa ou reclamação.

As queixas e reclamações 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 da queixa ou reclamação ser apresentada por quem não seja Cliente do Banco BPI, ou por quem atue em nome de um Cliente, e surgirem dúvidas quanto à identidade do Interessado ou da qualidade em que este intervém e, para acautelar o cumprimento do dever de segredo bancário, quanto à informação que pode ser prestada, o Banco BPI informará o Interessado que a resposta fica condicionada à apresentação de informação adicional ou à prova de qualidade de representante.

O BPI acusará a receção da queixa ou reclamação apresentada pelo Interessado ou seu representante no prazo máximo de 3 dias após a sua apresentação.

Sempre que a queixa ou reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da queixa ou reclamação, o Banco 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 queixa ou reclamação apresentada não se reportar à atividade do Banco BPI, será dado conhecimento desse facto ao Interessado ou seu representante, direcionando a queixa ou reclamação à entidade do setor financeiro à qual a atividade se reporta, caso se 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 Banco BPI responderá a queixas e reclamações que não cumpram todos os critérios anteriormente previstos, na medida em que consiga identificar quer o Interessado quer a situação descrita.

4.2 Critérios de inadmissão

Não serão consideradas, no âmbito deste procedimento, as exposições apresentadas por Interessados que consubstanciem declarações que integram o procedimento de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, as comunicações inerentes ao procedimento de regularização de sinistros (no caso de queixas e reclamações 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 Banco BPI, as simples manifestações de opinião e as meras sugestões, que, ainda assim, terão resposta do Banco BPI.

Fora das circunstâncias acima referidas, o Banco BPI apenas recusará tratar queixas e reclamações que:

- Omitam a informação necessária à sua análise e tratamento e que não tenham sido corrigidos nos termos do estabelecido nos Requisitos para apresentação;
- Não respeitem a produtos comercializados ou a serviços prestados pelo Banco BPI, caso em que se aplicará o previsto nos Requisitos para apresentação;
- Respeitem a matéria que seja da competência exclusiva de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da queixa ou reclamação se encontre pendente ou já tenha sido decidida por aquelas instâncias;
- Reiterem queixas ou reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo Interessado em relação à mesma matéria e que tenha sido devidamente respondida pelo Banco BPI;
- Não tenham sido apresentadas de boa fé, nomeadamente quando tenham a intenção de atrasar, impedir ou dificultar o exercício de um direito do Banco BPI relativamente ao Interessado;
- Tenham um conteúdo vexatório.

Em qualquer dos casos referidos anteriormente, a queixa ou reclamação será arquivada e o Banco BPI comunicará ao Interessado, em formato de papel ou qualquer outro suporte duradouro acessível ao mesmo, a decisão fundamentada de arquivamento.

4.3 Canais para a apresentação

Banco BPI

As queixas e reclamações devem ser apresentadas ao Banco BPI através de qualquer dos seguintes canais:

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

Supervisores

As queixas e reclamações 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 República, 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

Entidades de Resolução

Em caso de litígio de consumo, os Interessados podem recorrer a um dos seguintes Centros de Arbitragem (que integram a Rede de Arbitragem de Consumo):

ENTIDADE	CANAL
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

Entidades de Resolução de Litígio no âmbito específico de Atividades de Intermediação Financeira

Em complemento ao ponto anterior, sempre 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 integralmente atendida em reclamação prévia junto do Banco BPI e da CMVM, os Interessados podem recorrer a um dos seguintes Centros de Arbitragem:

ENTIDADE	CANAL
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa	www.centroarbitragemlisboa.pt
Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto	www.cicap.pt
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra	www.cacrc.pt
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa	www.triave.pt
Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo	www.ciab.pt
Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve	www.consumoalgarve.pt
Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo	www.cniacc.pt

Sem prejuízo das situações em que, nos termos da legislação e/ou regulamentação aplicável, a queixa ou reclamação deva ser apresentada previamente ao Banco BPI, a sua apresentação 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 Banco BPI colaborará com as entidades respetivas no âmbito desses litígios de acordo com as normas legais e regulamentares aplicáveis.

4.4 Informação sobre os canais de apresentação

O Banco BPI divulga no seu Contrato de Abertura de Conta, no Manual do Investidor e nos sites públicos, os canais disponíveis para apresentação de queixas e reclamações, bem como, nos termos da lei ou regulamentação aplicável, divulga nos seus locais de atendimento as entidades de supervisão passíveis de comunicação, designadamente o 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.

4.5 Regras de tratamento

Os procedimentos de queixas e reclamações serão analisados por uma equipa especializada, com qualificação profissional adequada para o seu tratamento.

Para efeitos dos artigos 24.º, n.º 1, alínea u) e 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, a Direção de Qualidade – Área de Reclamações é instituída como função autónoma responsável pela gestão dos procedimentos relativos a queixas e reclamações que sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, atuando como ponto centralizado de receção e resposta.

Considerando o exposto, o Banco BPI assegura que:

- a) Todas as queixas e reclamações recebidas são tratadas de modo imparcial, transparente, célere e fundamentado;
- b) O tratamento da queixa ou reclamação 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;

- c) Estão definidos procedimentos concretos no sentido de promover a resolução das queixas e reclamações recebidas e a elaboração das competentes respostas, contactando, para tal, as áreas que, em cada caso, se justifiquem;
- d) As queixas ou reclamações recebidas através do Livro de Reclamações são remetidas para as autoridades competentes, designadamente para o Banco de Portugal, CMVM e/ou ASF;
- e) São identificados e mitigados eventuais conflitos de interesses.

Após receção da queixa e reclamação, a Direção de Qualidade – Área de Reclamações, responsável pelo tratamento das queixas e reclamações, desenvolve as diligências necessárias para apurar os factos alegados pelo Interessado, analisando cuidadosamente a documentação disponível, podendo para o efeito solicitar informações e/ou pedir esclarecimentos a outras áreas, sempre que necessário, devendo estas colaborar na prestação de toda a informação solicitada. A referida equipa poderá também solicitar informação adicional ao Interessado.

A Direção de Qualidade – Área de Reclamações acompanha o procedimento até ser dada uma resposta ao Interessado. Em função do resultado da análise efetuada, o Interessado será sempre informado da decisão tomada quanto à queixa ou reclamação.

4.6 Resposta

Todos os procedimentos de queixa e reclamações são alvo de resposta completa e fundamentada, a qual poderá ocorrer por carta, e-mail ou num dos locais de atendimento do Banco BPI. Para o efeito, serão utilizados os dados relativos aos endereços postal e de correio eletrónico, registados na base de dados do Banco BPI, ou outros indicados pelo Interessado.

Na resposta, o Banco BPI procurará utilizar uma linguagem clara, simples e suscetível de ser compreendida pelo Interessado, explicando a posição do Banco BPI sobre a queixa ou reclamação.

Sempre que a resposta não satisfaça integralmente os termos da queixa ou reclamação apresentada, o Banco 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.

4.7 Prazo de resposta

O Banco BPI procurará responder com celeridade às queixas e reclamações apresentadas, respeitando os seguintes prazos legais e/ou regulamentares, consoante aplicável:

ENTIDADE	PRAZOS
BANCO DE PORTUGAL	20 dias úteis subsequentes à receção da reclamação
CMVM	15 dias úteis a contar da data da reclamação
LIVRO DE RECLAMAÇÕES	15 dias úteis a contar da data da reclamação
AUTORIDADE DE SUPERVISÃO DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES	20 dias úteis a contar da data da reclamação

Nas situações em que a realização de diligências necessárias para a análise da queixa ou reclamação impeçam o Banco BPI de observar os prazos referidos no que respeita a mediação de seguros, deverá informar-se, com a maior brevidade possível e de forma fundamentada, o Interessado, indicando a data estimada para a conclusão da análise dos respetivos procedimentos. Estas informações devem ser comunicadas em papel ou qualquer outro suporte duradouro acessível ao Interessado.

4.8 Registo

Todas as queixas e reclamações ficam registadas numa aplicação própria, sendo mantido um registo permanentemente atualizado e completo dos procedimentos pelo prazo mínimo de cinco anos, que inclui a seguinte informação:

- a) Teor e data de entrada da queixa e reclamação;
- b) Identificação do Interessado;
- c) Identificação do assunto em causa (produto ou serviço bancário ou financeiro, atividade de intermediação financeira ou de seguros, se aplicável) e a data de ocorrência dos factos;
- d) Identificação do colaborador que praticou o ato ou omissão visado pela queixa ou reclamação, se aplicável;
- e) Apreciação efetuada pela entidade reclamada, as medidas tomadas para resolver a questão e a data da sua comunicação ao Interessado.



5. Definições

Para efeitos do disposto no presente procedimento, devem considerar-se as seguintes definições:

Considera-se reclamação (i) a manifestação de discordância ou de descontentamento do Interessado em relação aos serviços prestados pelo Banco BPI, bem como, (ii) qualquer alegação de eventual incumprimento das regras legais ou contratuais a que o Banco 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 Banco BPI, bem como, (ii) qualquer alegação de eventual incumprimento das regras legais ou contratuais a que o Banco BPI está sujeito sem que o Interessado invoque a existência de um prejuízo ou o propósito de uma reposição ou compensação.

Considera-se interessado quem estabeleça uma relação com o Banco BPI, no âmbito da comercialização, pelo Banco, 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, e que apresente, de forma gratuita, uma reclamação ou queixa.

