

## VII - Reclamações de Clientes

Descrevem-se, em seguida, as características e modo de funcionamento do serviço do Grupo BPI (comum ao Banco BPI, S.A., Banco Português de Investimento, S.A. e BPI Gestão de Activos, S.A.) destinado a receber e analisar as reclamações dos investidores.

### 1. A importância das Reclamações no Grupo BPI

O 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.

O departamento do Grupo BPI encarregue da recepção e análise de reclamações recebem e analisam todas as reclamações que lhe sejam dirigidas, quer provenham de clientes do Grupo BPI, quer provenham de pessoas que não possuam essa qualidade.

### 2. Serviço do Grupo BPI encarregue da recepção e análise de reclamações

O departamento do Grupo BPI encarregue da recepção das reclamações dos investidores relativas a serviços de investimento ou serviços auxiliares de investimento é a Direcção de Novos Canais – Gestão de Reclamações. Este departamento tem uma Equipa especializada no tratamento de reclamações (Área de Gestão de Reclamações) que acompanha cada processo de reclamação desde a sua apresentação ao Grupo BPI até ao envio da resposta final ao investidor.

Esta Área tem como prioridade assegurar uma elevada qualidade na resposta às reclamações, nomeadamente no que respeita ao conteúdo e tempo de resposta, bem como à efectiva resolução da reclamação.

A Área de Gestão 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 Grupo BPI que, em cada caso, se justifiquem.
- iii) Transmitir uma resposta ao investidor no prazo máximo de quinze dias após a data de recepção 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 n.º de conta, no caso de Clientes; e do número de um documento identificativo (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 Grupo BPI.

As reclamações podem ser apresentadas através dos canais a seguir indicados.

#### **Carta**

Direcção de Novos Canais – Gestão de Reclamações  
Rua Tomás da Fonseca, Torres de Lisboa  
Torre H – 2.º andar  
1600 - 209 Lisboa

#### **Fax**

21 724 18 88

#### **Formulário on-line**

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

#### **E-mail**

[bpi.reclamacoes@bancoBPI.pt](mailto:bpi.reclamacoes@bancoBPI.pt)

#### **Livro de Reclamações**

Disponível em todos os locais de atendimento do Grupo BPI.

#### **Rede de Distribuição**

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

#### **Serviço de Banca Telefónica**

Através do Serviço BPI Directo: 808 200 500

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 a:

#### **Comissão do Mercados de Valores Mobiliários**

Gabinete de Apoio ao Investidor  
Av. da Liberdade n.º 252, 1056-801 Lisboa ou através do site [www.cmvm.pt](http://www.cmvm.pt)