



Banco **BNI**
Europa

Políticas

Política de Gestão de Reclamações

PL_CPL_07_V5.0

Junho 2023

Índice

1. Enquadramento.....	3
1.1. Introdução	3
1.2. Objetivo	3
1.3. Âmbito.....	3
2. Reclamação - Conceito.....	3
3. Provedoria do Cliente	4
4. Deveres.....	4
4.1. Dever de Registo e Acompanhamento de Reclamações.....	4
4.2. Dever de Reporte	4
5. Princípios	5
6. Tratamento da reclamação e procedimento subsequente.....	6

1. ENQUADRAMENTO

1.1. INTRODUÇÃO

O Banco BNI Europa encara cada reclamação como uma oportunidade para melhorar a qualidade do serviço prestado e, desta forma, consolidar a relação com cada Cliente. A resolução de problemas, reclamações ou insatisfações de Clientes é primordial para a melhoria contínua do serviço prestado pelo Banco BNI Europa a cada um dos seus Clientes.

1.2. OBJETIVO

A Política de Gestão de Reclamações tem como objetivo a identificação dos:

- i. deveres que deverão ser assegurados pelo Banco BNI Europa na gestão de reclamações apresentadas por Clientes e não Clientes; e,
- ii. princípios orientadores que deverão pautar a atuação do Banco BNI Europa na gestão das reclamações.

1.3. ÂMBITO

A presente Política é dirigida a todos os Colaboradores e Clientes e Não Clientes do Banco BNI Europa, encontra-se disponível para consulta no Portal QPR do Banco e publicada em www.bnieuropa.pt.

2. RECLAMAÇÃO - CONCEITO

Entende-se como reclamação qualquer declaração de insatisfação relativa a produtos ou serviços comercializados pelo Banco BNI Europa transmitida através de qualquer um dos seguintes meios:

- i. Por carta para a Av. Eng. Duarte Pacheco, CC das Amoreiras Torre 1 - Piso 7, 1070-101 Lisboa, ao cuidado da Provedoria do Cliente;
- ii. Por correio eletrónico para o endereço provedoriadocliente@bnieuropa.pt;
- iii. Por escrito, no Livro de Reclamações disponível na sede ou em formato eletrónico (em www.livroreclamacoes.pt/inicio);
- iv. Através do telefone da Provedoria do Cliente;
- v. Indiretamente, através das entidades de supervisão ou de associações ou instituições de apoio ao consumidor.

3. PROVIDORIA DO CLIENTE

Nos termos da legislação aplicável, a função da gestão de reclamações é autónoma, sendo assegurada pela Provedoria do Cliente que depende hierarquicamente da área de Compliance.

A Provedoria do Cliente tem definidos procedimentos internos de forma a que a função (e por último, o Banco BNI Europa) assegure o cumprimento dos deveres e princípios orientadores definidos na presente Política.

4. DEVERES

Os deveres enunciados no presente capítulo resultam da incorporação das Orientações sobre o Tratamento de Reclamações publicadas, em conjunto, pela EBA (European Banking Authority) e ESMA (European Securities and Markets Authority), pelo Banco de Portugal, no n.º 1 do Artigo 28º do Aviso n.º 3/2020 e pela CMVM, através do seu Regulamento n.º 2/2016 na sua versão mais atual (alterado parcialmente pelo Regulamento n.º 2/2019). Relativamente às reclamações apresentadas no âmbito da comercialização de seguros, os deveres de tratamento encontram-se previstos no Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e Resseguros.

4.1. DEVER DE REGISTO E ACOMPANHAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Todas as reclamações recebidas no Banco BNI Europa, quer diretamente ou através de outra entidade, são objeto de registo que abrange, não só, informação relativa à reclamação (data, tema, reclamante) mas, também, a informação relativa ao desfecho da mesma (conclusão/parecer, data de resposta).

Este registo permite efetuar a monitorização das reclamações com o objetivo de:

- i. Assegurar o cumprimento dos prazos de resposta definidos; e,
- ii. Identificar eventuais deficiências e/ou oportunidades de melhoria e, sempre que justificável, promover alterações de procedimentos com vista à redução do número de reclamações e garantir a satisfação dos clientes.

4.2. DEVER DE REPORTE

O Banco BNI Europa efetua, periodicamente (no âmbito do Relatório anual, remetido ao Banco de Portugal, de autoavaliação da adequação e eficácia da cultura organizacional e dos sistemas de governo e de controlo interno, e do cumprimento do Regulamento da CMVM n.º

7/2020) ou sempre que solicitado, o reporte das reclamações recebidas às entidades de supervisão. Da mesma forma é efetuado um reporte regular das reclamações, em sede de Comité de Compliance, no qual estão presentes o Conselho de Administração e o Conselho Fiscal.

5. PRINCÍPIOS

Neste capítulo são apresentados os princípios que deverão pautar a atuação da Provedoria do Cliente na gestão das reclamações:

Equidade – As reclamações são tratadas de acordo com a prioridade de receção, exceto se o tratamento prioritário da reclamação for suscetível de minimizar o impacto na situação do reclamante.

Imparcialidade – As reclamações são analisadas de forma isenta e imparcial, sendo consideradas para análise as informações recolhidas junto do reclamante e das áreas do banco relevantes.

É ainda assegurado que a análise da reclamação será efetuada por um colaborador diferente do colaborador que praticou os atos objeto da reclamação.

Celeridade – As reclamações são analisadas e respondidas dentro dos prazos definidos, salvo se a complexidade do tema reclamado exigir um alargamento do prazo.

Transparência – O reclamante é informado sobre o processo de tratamento da reclamação e sobre o estado da mesma.

É ainda informado sobre o desfecho da reclamação, com uma fundamentação da posição assumida pelo Banco e indicação das opções que o reclamante possui para prosseguir com a reclamação, caso não seja satisfeita plenamente a pretensão do Cliente.

Prevenção de conflito de interesses – Nas reclamações que existam conflitos de interesses deve ser dada prevalência aos interesses da reclamação em relação aos interesses do Banco BNI Europa, incluindo os interesses dos seus acionistas, órgãos de gestão e colaboradores.

6. TRATAMENTO DA RECLAMAÇÃO E PROCEDIMENTO SUBSEQUENTE

A apresentação da reclamação não obedece a qualquer forma em específico devendo ser dirigida ao Banco BNI Europa através de qualquer um dos meios definidos no ponto 2 da presente Política.

O tratamento da reclamação deverá respeitar os princípios *supra* elencados e as demais normas nacionais e internacionais vigentes. A gestão da reclamação obedece a 3 (três) etapas: i) Apresentação e Registo; ii) Análise e Resposta e iii) Arquivo e Monitorização.

6.1. APRESENTAÇÃO E REGISTO

A reclamação poderá ser apresentada por qualquer um dos meios definidos no ponto 2 da Política, devendo ser registada e remetida à Provedoria do Cliente.

Qualquer cliente, pessoa singular ou coletiva, pode apresentar uma Reclamação ao Banco relativamente a uma situação em que esteja diretamente envolvido. Da mesma forma, a Reclamação pode ser apresentada por representante legal, mediante prova de poderes para o ato.

As reclamações apresentadas deverão ser objeto de resposta formal pela Provedoria do Cliente.

Na eventualidade do reclamante se dirigir à sede do Banco BNI Europa, deverá ser-lhe facultado o Livro de Reclamações físico. Após o reclamante concluir a redação da reclamação no livro de reclamações deverá ser-lhe entregue uma 2.ª via da reclamação. A 1.ª via da reclamação deverá ser entregue à Provedoria do Cliente dispondo a mesma de um prazo de 15 dias úteis para a remeter para o correspondente Supervisor.

Caso as reclamações sejam recepcionadas através do Portal do Banco de Portugal, o prazo de resposta será de 20 dias úteis.

6.2. ANÁLISE E RESPOSTA

Após receber a reclamação, a Provedoria do Cliente diligenciará pela análise da reclamação apresentada, identificando os factos reclamados e a pretensão do reclamante.

A Provedoria do Cliente solicitará às Áreas relevantes o envio da informação/comentários e documentação necessárias para a análise da reclamação.

Após a obtenção dos comentários das Áreas e da documentação relevante, será efetuada uma análise da reclamação para apuramento dos factos, nomeadamente verifica:

- Se o Banco BNI Europa assegurou o cumprimento dos requisitos legais e regulamentares aplicáveis;
- Se houve uma falha (humana ou dos sistemas) na prestação do serviço; ou
- Se houve um incumprimento, por parte dos colaboradores, do normativo interno.

Após a conclusão da análise, em reclamações com uma causa recorrente ou que tenham na sua origem deficiências de controlo interno, a Provedoria do Cliente elabora um parecer que deverá conter a seguinte informação:

- Descrição da reclamação (factos reclamados e pretensão do reclamante);
- Descrição da análise efetuada e das principais conclusões;

Nestes casos, deverá ser formulada uma recomendação, sendo dado conhecimento às Áreas relevantes, que deverá incluir:

- a. Se deverá, ou não, ser atendida a pretensão do reclamante;
- b. Se a decisão for favorável ao reclamante, identificação da forma de sanção da reclamação;
- c. Outras medidas a implementar para melhoria dos procedimentos e, assim, evitar a ocorrência de novas deficiências.

Sempre que, ao fim de 10 dias úteis após a receção da reclamação, não seja possível concluir a apreciação da mesma, nomeadamente devido à sua complexidade, será enviada, ao reclamante, uma “carta de conforto” informando que a análise da reclamação está em curso e que se prevê que a resposta será enviada dentro do prazo estabelecido.

Após análise e decisão, é enviada a resposta ao reclamante com a seguinte informação:

- Qual a decisão do Banco;
- Caso a decisão seja favorável para o reclamante, indicação da sanção que irá ser efetuada;
- Caso a decisão não seja favorável ao reclamante, esta deverá ser devidamente fundamentada numa linguagem simples e de fácil compreensão;

- Deverão ainda ser indicados quais os mecanismos a que o reclamante poderá recorrer, caso pretenda prosseguir com a reclamação.

A Provedoria do Cliente dará conhecimento ao Supervisor aplicável da resposta dada ao reclamante.

6.3. ARQUIVO E MONITORIZAÇÃO

Após o envio da resposta ao reclamante a Provedoria do Cliente procederá ao seu arquivo e registo, pelos prazos legalmente previstos, com a seguinte informação:

- Parecer (Favorável / Desfavorável ao reclamante);
- Medidas corretivas;
- Compensação/Custo;
- Data de resposta à Entidade de Supervisão (se aplicável);
- Data de resposta ao reclamante.

7. COMUNICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES DOS INVESTIDORES NÃO PROFISSIONAIS À CMVM

O Banco BNI Europa comunicará à CMVM as reclamações recebidas dos investidores não profissionais, nos termos legalmente previstos.

8. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

O Banco BNI Europa é o responsável pela recolha e tratamento dos dados pessoais nas reclamações apresentadas no âmbito da presente Política, sendo os dados pessoais tratados unicamente para esta finalidade. Nesse sentido, o Banco obriga-se a respeitar e a cumprir toda a legislação de proteção dos dados pessoais, nomeadamente o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral de Proteção de Dados) e a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, e, desta forma, a proteger a confidencialidade de todas as informações relativas aos titulares de dados pessoais.

O fundamento legal para o tratamento de dados pessoais é o cumprimento de uma obrigação legal e o interesse legítimo dos Reclamantes.

Assiste ao titular dos dados pessoais os direitos previstos no Regulamento Geral de Proteção de Dados, nomeadamente o direito de solicitar ao Banco BNI Europa o acesso aos dados

transmitidos e que lhe digam respeito, à sua retificação e, nos casos em que a lei o permita, o direito de se opor ao tratamento, à limitação do tratamento e ao seu apagamento, direitos estes que podem ser exercidos junto do responsável pelo tratamento para os contactos indicados em www.bnieuropa.pt. Os dados pessoais são conservados por um período de três anos.

Aos titulares dos dados assiste ainda o direito de apresentar reclamações relacionadas com o incumprimento destas obrigações à Comissão Nacional da Proteção de Dados (www.cnpd.pt/)

9. RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE CONFLITOS

O Banco BNI Europa aderiu, nos termos da legislação em vigor, às seguintes entidades de resolução alternativa de litígios que integram a Rede de Arbitragem de Consumo:

- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL): www.centroarbitragemlisboa.pt
- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC) www.arbitragemdeconsumo.org

O Banco BNI Europa assegura aos seus Clientes o recurso a meios de resolução alternativa de litígios, através das entidades atrás mencionadas, quando estejam em causa litígios emergentes da prestação de serviços de pagamento e de emissão de moeda eletrónica.

O Banco BNI Europa disponibiliza também o acesso à Plataforma de Resolução de Litígios em Linha para resolução de litígios emergentes de serviços contratados on-line (“plataforma RLL”). A plataforma RLL está disponível no sítio da Comissão Europeia na internet. Para mais informação consulte a Plataforma RLL e, se pretender aceder à mesma, utilize o formulário de registo.

Os Clientes poderão obter informações atualizadas sobre as Entidades de Resolução Alternativa de Litígios (RAL) junto da autoridade nacional competente (Direção-Geral do Consumidor), no Portal do Consumidor: www.consumidor.pt.

10. PRAZOS DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E DE CONSERVAÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Prazos	
Tratamento de reclamações rececionadas através do Portal do Banco de Portugal	20 dias
Tratamento de outras reclamações rececionadas (através do Livro de Reclamações, do endereço de email da Provedoria do Cliente, e dos Supervisores – Banco de Portugal, Autoridade de Seguros e Fundos de Pensões e CMVM)	15 dias
Conservação de dados pessoais tratados no âmbito da gestão de reclamações	3 anos