

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, assim primordial para a melhoria contínua do serviço prestado pelo Banco BNI Europa a cada um dos seus Clientes.

O Banco BNI Europa dispõe de uma Provedoria do Cliente, que efetua a análise das reclamações de acordo com os princípios de equidade, imparcialidade, celeridade e transparência.

Onde posso apresentar uma reclamação?

As reclamações devem ser dirigidas, por escrito, à Provedoria do Cliente através dos seguintes meios de comunicação:

E-mail: provedoriadocliente@bnieuropa.pt

Morada: Av. Engº Duarte Pacheco, CC Amoreiras
Torre 1 – Piso 7
1070-101 Lisboa

As reclamações poderão ainda ser apresentadas no Livro de Reclamações:

- Em formato físico, que será facultado de imediato e de forma gratuita na sede do Banco BNI Europa acima referida;
- Em formato digital, através da plataforma Livro de Reclamações Eletrónico disponibilizado pela Direção Geral do Consumidor através do link <https://www.livroreclamacoes.pt/inicio>.

Poderá, ainda, optar por apresentar a reclamação junto do Banco de Portugal, através do preenchimento do formulário disponibilizado no Portal do Cliente Bancário.

Como posso apresentar uma reclamação?

As reclamações deverão ser formuladas de forma clara e com uma apresentação objetiva dos factos reclamados.

De forma a possibilitar uma análise célere, a reclamação deverá conter a seguinte informação:

- Identificação do reclamante e, se aplicável, do seu representante;
- Contatos do reclamante ou do seu representante;
- Apresentação dos factos reclamados e pretensão do reclamante;
- Data da reclamação.

O reclamante deverá, ainda, anexar os documentos de suporte que considere pertinentes para análise da reclamação.

O Banco BNI Europa poderá recusar uma reclamação quando:

- O reclamante não forneça os dados essenciais para análise da mesma;
- O facto reclamado seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais e/ou já tenha sido resolvido naquelas instâncias;

- Reitere um facto já reclamado anteriormente pelo mesmo reclamante e já tenho sido objeto de resposta pelo Banco BNI Europa;
- Reclamação é apresentada de má-fé e/ou apresente um conteúdo ofensivo ou insultuoso.

A recusa de uma reclamação será sempre comunicada por escrito.

Qual o prazo de resposta a uma reclamação relativa a Serviços e Meios de Pagamento?

As reclamações relativas a serviços e meios de pagamento serão respondidas, pela Provedoria do Cliente, no prazo máximo de 15 dias úteis a contar da data de receção da reclamação.

Em situações excecionais, em que por motivos alheios ao Banco BNI Europa, não seja possível responder à reclamação no prazo anterior previsto, a Provedoria do Cliente informará o reclamante sobre as razões para o atraso na resposta e sobre a data prevista para envio da resposta definitiva, que não poderá ser superior a 35 dias úteis a contar da data de apresentação da reclamação.

Qual o prazo de resposta a uma reclamação – outros produtos e serviços?

As reclamações serão respondidas, pela Provedoria do Cliente, no prazo máximo de 20 dias úteis a contar da data de receção da mesma.

Quando, devido à complexidade dos fatos reclamados, não for possível responder dentro do prazo estabelecido, a Provedoria do Cliente informará o reclamante relativamente às diligências efetuadas pelo Banco para análise da reclamação.

Após a conclusão da análise, a resposta será comunicada, por escrito, com a fundamentação da decisão do Banco.

A quem posso recorrer se a minha pretensão não for satisfeita plenamente?

Os reclamantes que considerem que a decisão do Banco é incorreta e/ou que a sua pretensão não foi atendida, poderão apresentar uma reclamação junto do Banco de Portugal, através do preenchimento do formulário disponibilizado no Portal do Cliente Bancário (<http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Reclamacoes/Paginas/Formulariodenovareclamacao.aspx>).

Em caso de litígio de consumo relativos a prestação de serviços de pagamento e de emissão de moeda eletrónica, o reclamante poderá recorrer às seguintes entidades de resolução alternativa de 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 (CNNIACC) www.arbitragemdeconsumo.org

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.