

Política de Gestão de Reclamações

Índice

1	Introdução.....	3
2	Conceito de Reclamação	3
3	Legislação Aplicável	3
4	Formas de Apresentação de Reclamações.....	4
5	Conteúdo das Reclamações	5
6	Mecanismos de Resolução Extrajudicial de Litígios	6
7	Tratamento das Reclamações e Comunicação de Decisão	6
8	Arquivo	7
9	Aprovação, Entrada em Vigor e Alterações.....	7
10	Divulgação	7

1 Introdução

A presente Política de Gestão de Reclamações (doravante “Política”) do Banco Finantia, S.A. (doravante “Banco” ou “Banco Finantia”) visa definir o procedimento interno e implementar os meios específicos e adequados de receção, tratamento e arquivo das reclamações que envolvam o Banco.

Através da presente Política, o Banco disponibiliza aos seus Clientes um conjunto de mecanismos e procedimentos que proporcionem uma resposta rápida, transparente, imparcial e satisfatória às reclamações apresentadas.

O Departamento de *Compliance* é a unidade de estrutura do Banco responsável pela monitorização da implementação dos procedimentos instituídos pela presente Política.

2 Conceito de Reclamação

Para efeitos da presente Política, entende-se por “reclamação” qualquer manifestação de discordância em relação à posição assumida pelo Banco ou de insatisfação em relação aos produtos ou serviços prestados.

Excluem-se do conceito de “reclamação” e do âmbito desta Política as meras declarações que integrem o processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

3 Legislação Aplicável

A presente Política é elaborada em conformidade com as disposições legais aplicáveis e com a demais regulamentação emitida pelas autoridades de supervisão competentes, nomeadamente:

- > Decreto-Lei 156/2005, Regime Jurídico do Livro de Reclamações (físico e eletrónico), na sua redação atual;
- > Decreto-Lei 91/2018, Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica (RJSPME), na sua redação atual;
- > Regulamento da CMVM n.º 2/2016 – Reclamações e Resolução de Conflitos, na sua redação atual;
- > Aviso do Banco de Portugal n.º 3/2020 – alínea j) do n.º 1 do artigo 28.º;
- > Decreto-Lei 486/1999, Código dos Valores Mobiliários, na sua redação atual - artigo 305.º-E
- > Decreto-Lei 298/1992, Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, na sua redação atual - artigo 77.º-A;
- > Carta Circular 6/2008/DSB do Banco de Portugal;
- > Carta Circular 25/2008/DSB do Banco de Portugal;
- > Instrução n.º 18/2008 do Banco de Portugal;
- > Regulamento Delegado (UE) 2017/565 – artigo 26.º;
- > Orientações sobre o tratamento de reclamações para os setores dos valores mobiliários (ESMA) e bancários (EBA).

4 Formas de Apresentação de Reclamações

A apresentação de reclamações tem natureza gratuita e deve ser efetuada por escrito, através de qualquer um dos seguintes canais disponibilizados pelo Banco Finantia:

Canal	Forma
Presencialmente	Em qualquer agência ou balcão, através de Registo no Livro de Reclamações (Banco de Portugal e CMVM)
Correio eletrónico	gabinete.apoio.cliente@finantia.com . No caso da reclamação se relacionar com tratamento de dados pessoais deverá ser enviada para dadospessoais@finantia.com ao cuidado da Encarregada de Proteção de Dados.
Via telefónica	+351 217 202 000
Via postal	Ao cuidado do Departamento de <i>Compliance</i> Rua General Firmino Miguel, n.º 5 – 1º andar 1600-100 Lisboa
Via site	Preenchimento do formulário disponível em: https://www.finantia.com/pt/outras-localizacoes

Consoante a matéria em causa, as reclamações podem também ser apresentadas diretamente às seguintes entidades:

Entidade	Forma
Banco de Portugal	<p>No Portal do Cliente Bancário > Serviços > Reclamar > Reclamar de uma instituição</p> <p>Formulário de reclamação online em: https://cliente bancario.bportugal.pt/formulario-nova-reclamacao</p> <p>Por via postal: Banco de Portugal Apartado 2240 1106-001 Lisboa</p>
Comissão de Mercado de Valores Mobiliários (CMVM)	<p>No Portal do Investidor > Como Podemos Ajudar > Reclamações > Apresentar Reclamação</p> <p>Formulário de reclamação online em: https://investidor.cmvm.pt/PIInvestidor/</p> <p>Apresentação presencial por escrito ou reduzida a escrito na CMVM</p> <p>Por correio eletrónico para o endereço geral da CMVM: cmvm@cmvm.pt</p> <p>Por via postal: CMVM Rua Laura Alves, n.º 4 1050-138 Lisboa</p>
Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD)	<p>Reclamação sobre violação de dados pessoais</p> <p>Preenchimento online do formulário de reclamação consoante a matéria (Marketing não solicitado (Spam), Dados Biométricos, Videovigilância ou Geral), disponível em: https://www.cnpd.pt/cidadaos/participacoes/</p> <p>Por correio eletrónico, para o endereço geral da CNPD: geral@cnpd.pt</p>
Livro de Reclamações Eletrónico	<p>Preenchimento online do formulário, disponível em: https://www.livroreclamacoes.pt/Pedido/Reclamacao</p>

5 Conteúdo das Reclamações

Para que a reclamação seja adequadamente recebida e tratada pelo Banco deverá ser apresentada, no mínimo, com a seguinte informação:

- a** Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- b** Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- c** Número do documento de identificação do reclamante;
- d** Caso a reclamação seja apresentada através de representante, procuração para os devidos efeitos;
- e** Descrição dos factos que motivam a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- f** Documentos suporte e/ou elementos adicionais que considere relevante para a gestão da sua reclamação;
- g** Data e local da reclamação.

Sempre que a reclamação apresentada não inclua a informação mínima necessária para permitir a sua adequada gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, o Banco dará conhecimento ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.

Caso essa omissão não seja devidamente corrigida, o Banco informará o reclamante da não admissão da reclamação, bem como dos respetivos motivos, em papel ou noutro suporte duradouro acessível ao reclamante.

6 Mecanismos de Resolução Extrajudicial de Litígios

Para além do acesso aos meios judiciais competentes, os Clientes podem, no caso de reclamações e reparação de litígios, de valor igual ou inferior à alçada dos tribunais de 1.^a instância, relacionados com a prestação e utilização de serviços de pagamento e moeda eletrónica, recorrer à Resolução Extrajudicial de Litígios.

O Banco Finantia aderiu às seguintes entidades autorizadas a realizar arbitragens e que integram a Rede de Arbitragem de Consumo:

- > Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa; e
- > Centro de Arbitragem da Universidade Católica Portuguesa.

Em caso de litígios de consumo, os Clientes podem recorrer às entidades de resolução alternativa de litígios de consumo inscritas na lista de entidades organizada pela Direção-Geral do Consumidor. A lista e os contactos destas entidades são disponibilizados no Portal do Consumidor (www.consumidor.pt) e pela Direção-Geral da Política de Justiça (<https://dgpj.justica.gov.pt/>).

7 Tratamento das Reclamações e Comunicação de Decisão

O Banco assegura que todas as reclamações recebidas são geridas de modo imparcial e transparente pelo Departamento de *Compliance*, ao qual são encaminhadas para tratamento.

O Departamento de *Compliance* é responsável por garantir:

- a** A gestão e o tratamento das reclamações apresentadas;
- b** O tratamento da reclamação por um colaborador diferente do que praticou o ato de que se reclama;
- c** A definição dos procedimentos concretos no sentido de promover a resolução das reclamações recebidas e a elaboração das competentes respostas, contactando, para tal, as áreas que, em cada caso, se justifiquem;
- d** Que as reclamações recebidas através do Livro de Reclamações sejam remetidas para as autoridades competentes, designadamente Banco de Portugal e/ou CMVM;
- e** O registo permanente, atualizado e completo das reclamações recebidas;
- f** A identificação, mitigação e registo de eventuais deficiências e/ou conflitos de interesses identificados no sistema de controlo interno e que estão na origem da reclamação e das medidas adotadas para as gerir ou corrigir;
- g** A elaboração e apresentação aos órgãos de administração e de fiscalização, com periodicidade adequada, de relatórios detalhados quanto ao tipo e conteúdo das reclamações apresentadas.

O Banco procede ao tratamento das reclamações que lhe são apresentadas diretamente pelos clientes ou encaminhadas pelas entidades supervisoras, dentro dos prazos legais e regulamentares aplicáveis e abaixo indicados. Sempre que possível, privilegia-se o mesmo canal utilizado para a receção da reclamação como meio de resposta:

- > 15 dias úteis subsequentes à sua receção, no caso de reclamações recebidas via Livro de Reclamações;
- > 20 dias úteis subsequentes à sua receção, no caso de reclamações encaminhadas diretamente pelo Banco de Portugal ou apresentadas pelos Clientes diretamente ao Banco Finantia (cuja matéria esteja sob a supervisão do Banco de Portugal);
- > 15 dias úteis subsequentes à sua receção, no caso de reclamações encaminhadas diretamente pela CMVM ou apresentadas pelos Clientes diretamente ao Banco Finantia (cuja matéria se encontre sob a alçada da CMVM);
- > 15 dias úteis subsequentes à sua receção, no caso de reclamações a respeito dos serviços de pagamento.

Nos períodos acima indicados, o Banco enviará uma resposta ao reclamante informando se acolheu a reclamação e, neste caso, que medidas adotou para a sua sanção ou se considera que não houve qualquer incumprimento da sua parte, justificando os respetivos motivos.

Em caso de impossibilidade de cumprimento dos prazos definidos, o Departamento de *Compliance* comunicará ao reclamante dessa impossibilidade, indicando uma previsão para a conclusão da análise da reclamação.

8 Arquivo

As reclamações recebidas, bem como os respetivos relatórios, são registadas e conservadas em local predefinido e de acesso restrito pelo Departamento de *Compliance*. Estes documentos são mantidos em formato duradouro que permita a reprodução integral e inalterada da informação, pelo prazo de 5 anos. Independentemente deste prazo, a conservação será assegurada durante a pendência de processos judiciais ou administrativos relacionados.

9 Aprovação, Entrada em Vigor e Alterações

A aprovação da Política e das suas sucessivas alterações compete à Comissão Executiva, devendo ser objeto de revisões periódicas, a realizar no mínimo a cada 2 anos, sob proposta do Departamento de *Compliance*, e sempre que ocorram alterações na legislação e regulamentação que o justifiquem.

10 Divulgação

A presente Política é divulgada internamente aos colaboradores através da sua publicação na intranet do Banco, e está também disponível publicamente no sítio da internet do Banco Finantia.