

Política de Gestão de Reclamações

Referência	02.02.030.206	Data Origem	2021.09.28
Departamento	Compliance	Autor	António Ferreira
Classificação	Público	Aprovação Nível	1A
Referência Atualização	Data	Por	Autorizado Por
02.02.030.206.v01	2021.09.28	António Ferreira	Conselho de Administração
02.02.030.206.v02	2023.11.15	António Ferreira	Conselho de Administração
02.02.030.206.v03	2025.12.18	António Ferreira	Conselho de Administração
02.02.030.206.v04	2026.06.24	Ana Carvalho	Comissão Executiva

Índice

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

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 estabelecer 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 asseguram resposta célere, transparente, imparcial e satisfatória às reclamações apresentadas.

O Departamento de *Compliance* é responsável pela monitorização da implementação e cumprimento dos procedimentos estabelecidos na presente Política.

2 Conceito de Reclamação

Entende-se por “reclamação” qualquer manifestação de discordância em relação à posição assumida pelo Banco ou de insatisfação face aos produtos ou serviços por este prestados.

Exclui-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, bem como eventuais pedidos de informação ou de esclarecimento.

3 Legislação Aplicável

A presente Política é elaborada em conformidade com as disposições legais e regulamentares aplicáveis emitidas pelas autoridades de supervisão competentes, nomeadamente:

- > 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;
- > Decreto-Lei 156/2005, Regime Jurídico do Livro de Reclamações (físico e eletrónico), na sua redação atual;
- > Instrução n.º 18/2008 do Banco de Portugal;
- > Regulamento da CMVM n.º 2/2016 – Reclamações e Resolução de Conflitos, na sua redação atual;
- > Decreto-Lei 91/2018, Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica (RJSPME), na sua redação atual;
- > Aviso do Banco de Portugal n.º 3/2020 – alínea j) do n.º 1 do artigo 28.º;
- > Carta Circular n.º CC/2026/00000018;
- > Regulamento Delegado (UE) 2017/565 – artigo 26.º;
- > Regulamento (UE) 2016/679 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados – RGPD);
- > (JC 2018 35) Orientações conjuntas da ESMA, EBA e EIOPA, sobre o tratamento de reclamações para os setores dos valores mobiliários e da banca.

4 Responsabilidades

A Comissão Executiva é o órgão responsável por assegurar a implementação e o adequado funcionamento de um processo de gestão de reclamações, competindo-lhe, nomeadamente:

- a Aprovar a presente Política;
- b Assegurar que existem recursos humanos e operacionais adequados para o cumprimento das responsabilidades atribuídas ao Departamento de *Compliance* no âmbito da gestão de reclamações.

O Departamento de *Compliance* é unidade responsável por garantir:

- a A gestão do tratamento das reclamações apresentadas, assegurando uma adequada segregação de funções em todo o processo;
- b O tratamento da reclamação por colaborador diferente do que praticou o ato objeto da reclamação;
- c A definição e implementação de procedimentos adequados que promovam a resolução tempestiva das reclamações e a elaboração das respetivas respostas, articulando, para o efeito, com as áreas relevantes, se aplicável;
- d O cumprimento das obrigações legais aplicáveis às reclamações, incluindo, quando aplicável, no caso das reclamações recebidas através do Livro de Reclamações, o seu envio às autoridades competentes;
- e O registo permanente, atualizado e completo das reclamações recebidas;
- f A identificação, avaliação, mitigação e registo de eventuais deficiências e/ou conflitos de interesses identificados no sistema de controlo interno e que estejam na origem da reclamação, bem como do acompanhamento das medidas corretivas ou preventivas adotadas;
- g A elaboração e apresentação aos órgãos de administração e de fiscalização, com periodicidade adequada, de relatórios detalhados sobre o tipo, natureza e conteúdo das reclamações apresentadas.

5 Formas de Apresentação de Reclamações

A apresentação de reclamações tem natureza gratuita e deve ser efetuada preferencialmente 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 de a reclamação se relacionar com tratamento de dados pessoais deverá ser enviada ao cuidado da Encarregada de Proteção de Dados (DPO) para: dadospessoais@finantia.com
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 ainda ser apresentadas diretamente às seguintes entidades competentes:

Entidade	Forma
Banco de Portugal	Por via postal: Banco de Portugal Apartado 2240 1106-001 Lisboa Presencial, num dos postos de atendimento do Banco de Portugal. Pode consultar: https://cliente bancario.bportugal.pt/pt-pt/contactos
Comissão de Mercado de Valores Mobiliários (CMVM)	No Portal do Investidor > Como Podemos Ajudar > Reclamações > Apresentar Reclamação Formulário de reclamação online em: https://investidor.cmvm.pt/PIInvestidor/ Por apresentação presencial por escrito ou reduzida a escrito na CMVM Por correio eletrónico para o endereço geral da CMVM: cmvm@cmvm.pt Por via postal: CMVM Rua Laura Alves, n.º 4 1050-138 Lisboa
Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD)	Reclamação sobre violação de dados pessoais 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/ Por correio eletrónico, para o endereço geral da CNPD: geral@cnpd.pt
Livro de Reclamações Eletrónico	Preenchimento online do formulário, disponível em: https://www.livroreclamacoes.pt/Pedido/Reclamacao

6 Conteúdo das Reclamações

Para que a reclamação seja adequadamente recebida e tratada pelo Banco deverá conter, no mínimo, 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, do seu representante;
- 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 relevantes para a gestão da reclamação;
- g Data e local da apresentação da reclamação.

Sempre que a reclamação apresentada não inclua a informação mínima necessária para permitir o seu adequado tratamento, designadamente quando não se concretize o fundamento da reclamação, o Banco dará conhecimento ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.

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

7 Mecanismos de Resolução Extrajudicial de Litígios

Para além do acesso aos meios judiciais competentes, os reclamantes podem recorrer a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, nos casos de reclamação e de 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 de moeda eletrónica.

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 reclamantes podem recorrer às entidades de resolução alternativa de litígios de consumo constantes na lista de entidades organizada pela Direção-Geral do Consumidor. A lista e os respetivos contactos estão disponíveis no:

- > Portal do Consumidor (www.consumidor.pt)
- > Portal da Direção-Geral da Política de Justiça (<https://dgpi.justica.gov.pt/>).

Sempre que a reclamação não seja integralmente acolhida, o Banco informará o reclamante, de forma expressa, da possibilidade de recorrer a estas entidades, bem como às autoridades de supervisão competentes, indicando os respetivos contactos.

8 Tratamento das Reclamações e Comunicação de Decisão

O Banco assegura:

- > O tratamento das reclamações que lhe sejam apresentadas diretamente pelos reclamantes, bem como das que lhe sejam encaminhadas pelas entidades supervisoras competentes, designadamente pelo Banco de Portugal e pela CMVM.
- > Que as reclamações recebidas são geridas de modo imparcial e transparente pelo Departamento de *Compliance*, ao qual são encaminhadas para análise e tratamento.
- > E garante a análise e resposta às reclamações no prazo máximo de 15 dias úteis a contar da respetiva receção.

Sempre que a reclamação seja submetida ou encaminhada por uma autoridade de supervisão, o Banco assegura igualmente, no mesmo prazo, o envio à referida autoridade da resposta remetida ao reclamante, bem como quaisquer elementos adicionais considerados relevantes para a apreciação da reclamação, de acordo, quando aplicável, com os modelos previamente disponibilizados pelo BdP.

Sempre que adequado o Banco privilegia a utilização como canal de comunicação, para efeitos de resposta ao reclamante, o mesmo canal através do qual a reclamação foi recebida.

A resposta ao reclamante deve ser clara, completa e fundamentada, redigida em linguagem simples e acessível, devendo conter:

- > A conclusão da análise da reclamação com indicação expressa se foi total ou parcialmente procedente, ou improcedente e se foi considerado ter existido ou não incumprimento por parte do Banco;
- > A fundamentação da decisão adotada;
- > No caso de dar provimento à reclamação ou quando aplicável, as medidas adotadas para sanar a situação identificada;
- > A indicação dos meios de reação ou recurso disponíveis ao reclamante, incluindo a possibilidade de recurso a entidades de resolução extrajudicial de litígios ou às autoridades de supervisão competentes.

Em caso de impossibilidade de cumprimento do prazo de resposta ao reclamante, nos termos acima definidos, o Departamento de *Compliance* informará tempestivamente o reclamante dessa circunstância, indicando as razões justificativas do atraso, o estado do tratamento da reclamação e a data prevista para a conclusão da respetiva análise.

No âmbito da análise de reclamações, o Banco de Portugal poderá solicitar ao Banco, a prestação de informações, esclarecimentos ou elementos adicionais. O Banco deverá assegurar resposta adequada a tais solicitações no prazo máximo de 5 dias úteis

9 Arquivo

As reclamações são arquivadas e conservadas nos termos legais aplicáveis. Não obstante, este prazo não prejudica a sua conservação durante a pendência de processos judiciais ou administrativos relacionados.

10 Aprovação e Alterações

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

11 Divulgação

A presente Política é divulgada internamente aos colaboradores, através da sua publicação na intranet, e disponibilizada ao público no sítio institucional da internet do Banco.