

Política de Gestão de Reclamações

Índice

1	Introdução	3
2	Conceito de Reclamação	4
3	Legislação Aplicável.....	4
4	Formas de Apresentação de Reclamações	5
5	Conteúdo das Reclamações	6
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	8
10	Divulgação	8

1 Introdução

Este documento é propriedade intelectual do **Banco Finantia S.A.** e fica proibida a sua utilização ou distribuição sem expressa autorização escrita.

A presente Política de Gestão de Reclamações (“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:

- > Decreto-lei n.º 156/2005, Regime Jurídico do Livro de Reclamações (físico e eletrónico), na sua redação atual;
- > 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 artigo 28.º;
- > Código dos Valores Mobiliários, na sua redação atual - artigo 305.º E
- > Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, na sua redação atual - artigos 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
- > Orientações sobre o tratamento de reclamações para os setores dos valores mobiliários (ESMA) e bancários (EBA).

Este documento é propriedade intelectual do **Banco Finantia S.A.** e fica proibida a sua utilização ou distribuição sem expressa autorização escrita.

4 Formas de Apresentação de Reclamações

A apresentação de reclamações tem natureza gratuita, devendo as mesmas ser apresentadas ao Banco Finantia, por escrito, através de qualquer um dos seguintes canais:

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 Compliance 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	No Portal do Cliente Bancário Preenchimento online do formulário de Reclamação disponível em: https://cliente bancario.bportugal.pt/formulario-nova-reclamacao Em alternativa poderá imprimir o formulário de Reclamação e enviá-lo por correio para a seguinte morada: Banco de Portugal, Apartado 2240, 1106-001 Lisboa
Comissão de Mercado de Valores Mobiliários (CMVM)	No Portal do Investidor em “Como Podemos Ajudar” Preenchimento online do formulário de Reclamação disponível em: https://investidor.cmvm.pt/PIInvestidor/ Por correio eletrónico dirigido ao Departamento de Supervisão Comportamental e do Investidor: cmvm@cmvm.pt Por via postal para: CMVM – Departamento de Supervisão Comportamental e do Investidor Rua Laura Alves, n.º 4, 1050-138 Lisboa
Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd)	Para reclamação sobre tratamento de dados - Preenchimento online do formulário disponível em: https://www.cnpd.pt/cidadaos/participacoes/

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 Descrição dos factos que motivaram a Reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- e Elementos adicionais que o reclamante considere necessários para a gestão da sua Reclamação;
- f 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 da não admissão da Reclamação, bem como dos respetivos motivos.

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 Câmara do Comércio e Indústria Portuguesa; e
- > 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).

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.

As reclamações recebidas são enviadas para o Departamento de Compliance.

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;
- g** A elaboração de relatórios detalhados quanto ao tipo e conteúdo das reclamações e a sua apresentação aos órgãos de administração e fiscalização.

O Banco procede ao tratamento das reclamações que lhe são apresentadas ou enviadas diretamente pelos clientes ou encaminhadas pelas entidades supervisoras, dentro dos prazos legais e regulamentares abaixo indicados, privilegiando como canal de resposta o canal de entrada da Reclamação.

- > 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 a impossibilidade e indicará uma previsão de data para a conclusão da análise da Reclamação.

8 Arquivo

As reclamações recebidas, bem como os relatórios a que elas deem lugar, são registadas e conservadas em local predefinido e de acesso restrito pelo Departamento de Compliance, em formato duradouro, por forma a permitir a reprodução integral e inalterada da informação, pelo prazo de 5 anos, e independentemente deste prazo, durante a pendência de processos judiciais ou administrativos.

9 Aprovação, Entrada em Vigor e Alterações

A Política de Gestão de Reclamações é 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.

Compete ao Conselho de Administração a aprovação da Política e das suas sucessivas alterações.

10 Divulgação

A presente Política é divulgada junto dos seus colaboradores por via da sua publicação na intranet do Banco e é divulgada publicamente no sítio da internet do Banco Finantia.