

**BBVA**

Consumer Finance

# Política de Tratamento e Reclamações de Clientes

**BBVA Instituição Financeira de Crédito, SA**

# Política de Tratamento e Reclamações de Clientes

1. Introdução .....	3
3. Política de tratamento de clientes .....	5
3.1. Regras gerais de conduta .....	5
3.2. Relações com os clientes.....	6
4. Política de gestão de reclamações.....	8
4.1. Princípios gerais.....	8
4.2. Definição de reclamação e reclamante.....	8
4.3. Requisitos da reclamação .....	9
4.4. Canais para apresentação de reclamações.....	10
4.5. Responsabilidade do processo de reclamações.....	12
4.6. Procedimentos .....	12
4.7. Resolução alternativa de litígios .....	15
5. Arquivo e Monitorização .....	16
5.1. Arquivo.....	16
5.2. Monitorização.....	16
6. Aprovação, revisão e supervisão .....	17
7. Anexo 1 – Formulário de reclamação.....	18
8. Anexo 2 - Informação geral relativa à gestão de reclamações.....	19

## 1. Introdução

A presente Política de Tratamento dos Clientes e de Gestão das Reclamações (“Política”) define os princípios adotados pela BBVA Instituição Financeira de Crédito, S.A. (doravante “Sociedade” ou “BBVA IFIC”), enquanto Instituição de Crédito e Agente de Seguros, no quadro do respetivo relacionamento com os seus Clientes, bem como no tratamento de reclamações.

A Política foi elaborada em conformidade com as disposições e normativos aplicáveis, em particular, mas sem limitar, com base nas seguintes fontes:

- [Decreto-Lei n.º 156/2005](#) - Estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral;
- [Decreto-Lei n.º 298/92](#) - Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF): regula o acesso à atividade e respetivo exercício por parte das instituições de crédito e das sociedades financeiras e o exercício da supervisão das instituições de crédito e das sociedades financeiras, respetivos poderes e instrumentos de supervisão;
- [Lei n.º 7/2019](#) - Aprova o regime jurídico da distribuição de seguros e de resseguros (RJDS), transpondo a Diretiva (UE) 2016/97, altera a Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, que aprova o regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora, bem como o regime processual aplicável aos crimes especiais do setor segurador e dos fundos de pensões e às contraordenações cujo processamento compete à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões;
- [Instrução n.º 8/2010, do Banco de Portugal](#) - determina que as instituições de crédito devem remeter ao Banco de Portugal informação sobre os contratos de depósito e de crédito, a fim de analisar e avaliar o número de reclamações dos clientes;
- [Carta Circular n.º 006/2008/DSB, do Banco de Portugal](#) - Informa sobre os procedimentos a adotar no que toca às queixas apresentadas no Livro de Reclamações: documentos a apresentar e prazos a cumprir por parte das instituições;
- [Carta Circular n.º 025/2008/DSB, do Banco de Portugal](#) - Define um conjunto de procedimentos a serem seguidos pelas Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras aquando da apreciação de reclamações dirigidas ao Banco de Portugal contra essas instituições;
- [Aviso n.º 3/2020, do Banco de Portugal](#) - Regula a cultura organizacional, governo interno, sistema de controlo interno e políticas e práticas remuneratórias das instituições destinatárias;
- [Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensão](#) (Norma Regulamentar) - concretiza um conjunto de deveres decorrentes do regime jurídico da distribuição de seguros e de resseguros (“RJDS”), aprovado em anexo à Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro.

A Sociedade, enquanto parte integrante do Grupo BBVA, encontra-se ainda sujeita, no exercício da atividade, às diretrizes emitidas pelo Grupo BBVA, que se materializam no Código de Conduta e nos demais normativos internos vigentes.

## 2. Objetivo e âmbito de aplicação

A presente Política tem como objetivo:

- Estabelecer as regras aplicáveis em matéria de relacionamento com os Clientes;
- Estabelecer regras relativas à gestão de reclamações.

A presente Política é aplicável a todos os colaboradores da Sociedade.

## 3. Política de tratamento de clientes

### 3.1. Regras gerais de conduta

No Grupo BBVA, colocamos os clientes como centro da nossa atividade, com o objetivo de estabelecer relações duradoras, fundadas em confiança mútua e criação de valor. O relacionamento com os clientes deve assentar nas seguintes regras de conduta:

- Conhecimento do cliente
- Transparência
- Não discriminação e inclusão financeira
- Responsabilidade financeira

Assim, na relação com os seus clientes, a Sociedade assume os seguintes princípios orientadores:

**EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRANSPARÊNCIA:** prestar a todos os clientes um tratamento equitativo, diligente e transparente;

**INFORMAÇÃO, ESCLARECIMENTO E ADEQUAÇÃO:** assegurar aos clientes, atendendo ao respetivo perfil, às informações por eles fornecidas e solicitadas, e à natureza e complexidade da situação, a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada; assegurar que não são comercializados produtos com características desajustadas face ao perfil e às necessidades transmitidas, e comunicar de forma clara, transparente, direta e justa;

**CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO:** manter confidenciais as informações sobre factos ou elementos respeitantes às relações com os clientes no estrito cumprimento do dever de segredo;

**PROTEÇÃO DE DADOS:** efetuar o tratamento dos dados pessoais dos clientes em estrita observância com as normas legais aplicáveis, em especial com o estabelecido no Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados [Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD)] e Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional do RGPD;

**PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE:** assegurar a implementação e monitorizar a aplicação da Política de Conflito de Interesses e Transações com partes relacionadas, que estabelece as regras aplicáveis em matéria de identificação, mitigação, gestão e monitorização de Conflitos de Interesses, incluindo os que possam resultar da relação da Sociedade ou dos colaboradores com clientes;

**CELERIDADE E EFICIÊNCIA DA GESTÃO:** garantir uma gestão célere e eficiente dos processos relativos aos clientes, designadamente em matéria de reclamações.

**QUALIFICAÇÃO ADEQUADA:** assegurar a qualificação adequada, quer a inicial, quer a contínua, dos seus colaboradores com interlocução e interação direta com os clientes no sentido de garantir a qualidade e competência do atendimento, quer presencial, quer não presencial, bem como a qualificação adequada prevista nas normas que regem a atividade da Sociedade.

## 3.2. Relações com os clientes

### 3.2.1. Informação e Assistência

A Sociedade informa com a máxima clareza os clientes sobre os elementos caracterizadores dos produtos oferecidos, bem como sobre o seu Preçário que inclui o preço dos serviços prestados e outros encargos a suportar pelos clientes.

A Sociedade procura atuar sempre em conformidade com os melhores interesses dos seus clientes, de forma honesta, correta e profissional e informar, nos termos fixados por lei e respetiva regulamentação, dos direitos e deveres que decorrem da celebração de contratos.

No âmbito da concessão de crédito, a Sociedade presta ao cliente a informação pré-contratual adequada, sobre as condições e o custo total do crédito, as suas obrigações e os riscos associados à falta de pagamento, e assegura que os Intermediários de Crédito, com quem celebra Contratos de Vinculação, prestam aquelas informações nos mesmos termos.

### 3.2.2. Reclamações dos clientes

A Sociedade define e implementa uma política de gestão de reclamações que prevê, designadamente:

- O modelo organizacional adotado para a gestão de reclamações;
- Os requisitos mínimos e forma de apresentação das reclamações;
- Os dados de contacto para efeitos de apresentação das reclamações;
- Os prazos a observar na gestão das reclamações;
- A manutenção de sistemas de registo da informação relativa à gestão das reclamações e de arquivo.

Adicionalmente e de acordo com as melhores práticas, a Sociedade instituiu uma função responsável pela gestão das reclamações (Função de Conformidade).

### 3.2.3. Código de conduta

A conduta dos seus colaboradores e prestadores de serviços assume especial relevância para a Sociedade.

Neste contexto, a Sociedade adota códigos de conduta que consagram os princípios orientadores e normas internas dos vários aspetos das relações com clientes.

Os códigos de conduta são divulgados internamente na Sociedade e externamente através do sítio na internet.

### 3.2.4. Publicidade

Nas mensagens publicitárias que elabora, aprova e difunde, a Sociedade visa promover a divulgação dos seus produtos de forma clara, objetiva e esclarecida.

Assim, toda a informação publicitada deve ser:

- **Transparente e completa** - por forma a permitir aos clientes ou potenciais clientes a correta avaliação das características destacadas dos produtos;
- **Equilibrada** - as informações sobre condições de acesso, restrições ou outras limitações, considerada necessária, em cada caso, para que o cliente possa avaliar corretamente as características destacadas, devem ter um destaque similar ao dessas características;
- **Identificável** – contendo de forma inequívoca a identidade da Sociedade enquanto responsável pelos produtos ou serviços financeiros anunciados na publicidade;
- **Verdadeira** – a informação deve respeitar a verdade, não deformando os factos.

#### 3.2.5.1.1.5. Sítio internet

A Sociedade dispõe de um sítio de internet de acesso fácil e intuitivo, no qual disponibiliza de forma clara e transparente um conjunto de informação relevante para os seus clientes.

Estão disponíveis, entre outros:

- Informação Financeira;
- Informação Legal;
- Apoio ao consumidor;
- Preçário;
- Códigos de Conduta e Políticas.

## 4. Política de gestão de reclamações

### 4.1. Princípios gerais

A Sociedade deve gerir os processos relativos às reclamações apresentadas de forma célere e eficiente, assegurando:

- A instituição de uma função responsável pela gestão dos processos relativos às reclamações que atue como ponto centralizado de receção e resposta, devidamente identificada a nível interno e a nível externo, que assegure aos reclamantes total acessibilidade e permita que as reclamações sejam analisadas de forma imparcial e que eventuais conflitos de interesses sejam identificados e mitigados;
- Uma atuação diligente, rigorosa, imparcial e transparente na gestão das reclamações;
- O tratamento equitativo dos reclamantes, sem discriminação;
- A prestação da informação adequada e esclarecimentos necessários de modo completo, compreensível, satisfatório e com precisão, atendendo ao perfil do reclamante e à natureza e complexidade da situação;
- O caráter gratuito do processo de gestão de reclamações, incluindo a sua apresentação, tratamento e resposta;
- A confidencialidade e sigilo relativamente aos dados dos reclamantes, ao conteúdo da reclamação e à situação concreta, evitando o seu acesso não autorizado por terceiros;
- A disponibilização, pelas unidades orgânicas, da informação necessária para o exercício da função de gestão de reclamações;
- Que a gestão de reclamações não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiras;
- O tratamento e a análise, numa base contínua, dos dados relativos à gestão de reclamações, de modo a detetar e corrigir problemas recorrentes ou sistémicos e a acautelar eventuais riscos legais ou operacionais.

### 4.2. Definição de reclamação e reclamante

Para os efeitos previstos nesta Política, entende-se por **RECLAMAÇÃO** a manifestação de discordância; declaração de insatisfação e/ou alegação de atuação inadequada ou de eventual incumprimento referente a qualquer produto ou serviço prestado pela Sociedade, designadamente no âmbito da celebração de contratos de crédito, intermediação de crédito e mediação de seguros.

Não se incluem no conceito de reclamação:

- Declarações que integram o processo de negociação contratual;
- Interpeleções para cumprimento de deveres legais ou contratuais;
- Comunicações inerentes ao processo de regularização de valores em dívida;
- Alterações financeiras de contratos;
- Pedidos de informação ou esclarecimento;
- Comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros.

Para os efeitos previstos nesta Política, o **RECLAMANTE** é qualquer pessoa singular ou pessoa coletiva que se presume ter legitimidade para que a sua reclamação seja tida em consideração pela Sociedade e que a tenha apresentado.

### 4.3. Requisitos da reclamação

As reclamações devem incluir as seguintes informações:

- a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- b) Referência à qualidade do reclamante, designadamente cliente, garante, segurado ou de pessoa que o represente;
- c) Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente (telemóvel e email);
- d) Número do documento de identificação do reclamante;
- e) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- f) Elementos adicionais que o reclamante considere necessários para a gestão da sua reclamação;
- g) Data e local da reclamação.

Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, a Sociedade informará o reclamante, convidando-o a suprir a omissão.

Se a reclamação apresentada não se reportar direta ou indiretamente à atividade da Sociedade, esta deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, direcionando a reclamação à entidade reclamada, caso mantenha relações comerciais com a mesma.

A não admissão de reclamações pela Sociedade pode ocorrer quando:

- Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos;
- Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência exclusiva de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação se encontre pendente ou já tenha sido decidida por aquelas instâncias;
- Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pela Sociedade;
- A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

Sempre que a Sociedade não admitir reclamações, invocando a inobservância dos requisitos de admissibilidade pré-definidos, deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, fundamentando a não admissão.

## 4.4. Canais para apresentação de reclamações

### 4.4.1. Diretamente à BBVA IFIC

As reclamações devem ser apresentadas por escrito e enviadas por correio normal ou eletrónico para a Sociedade, através dos seguintes contactos:

**Função de Conformidade – Reclamações**

Av. D. João II, nº 35 F/G/H, 2º piso – Edifício Infante - Parque das Nações - 1990-083 Lisboa

Correio eletrónico: [qualidade.pt@bbvacf.pt](mailto:qualidade.pt@bbvacf.pt).

A Sociedade dispõe de um formulário de reclamação, conforme modelo em Anexo, que deve ser fornecido sempre que seja demonstrada a intenção de reclamar. O formulário deve ser devidamente preenchido e assinado, devendo ser entregue cópia do mesmo ao reclamante com a menção de o original ter sido recebido pela Sociedade.

### 4.4.2. Livro de Reclamações

A Sociedade dispõe de Livro de Reclamações em formato físico e em formato eletrónico (LRE) e divulga, no respetivo sítio na Internet, em local visível e de forma destacada, o acesso à Plataforma Digital.

A existência e disponibilização do formato eletrónico do Livro de Reclamações não afasta a obrigatoriedade de disponibilização, em simultâneo, do formato físico do Livro de Reclamações.

A reclamação apresentada no Livro de Reclamações em formato eletrónico tem a mesma validade da reclamação apresentada no Livro de Reclamações em formato físico.

Sempre que tal seja solicitado, deverá ser facultado imediata e gratuitamente o Livro de Reclamações da Sociedade, mesmo nos casos em que, atendendo à natureza dos direitos ou obrigações em causa, se considere que o reclamante deveria apresentar a respetiva reclamação junto de outra entidade que não a Sociedade.

A reclamação é formulada através do preenchimento da folha de reclamação no Livro de Reclamações, na qual o reclamante deve:

- a) Preencher de forma correta e completa todos os campos relativos à sua identificação e endereço;
- b) Preencher de forma correta a identificação da entidade contra a qual efetua a reclamação (i.e. a Sociedade), bem como o respetivo local, devendo ser facultada ao reclamante todos os elementos necessários ao seu correto preenchimento, o qual deve ser confirmada pelo colaborador da Sociedade que esteja presente;
- c) Descrever de forma clara e completa os factos que motivam a reclamação, respeitando o espaço que se destina à respetiva descrição;
- d) Apor a data da reclamação.

Quer seja em formato físico, quer seja em formato eletrónico, quando o reclamante esteja manifestamente impossibilitado de preencher a folha de reclamação, designadamente por incapacidade física, o colaborador da Sociedade deve, no momento da apresentação da reclamação e a pedido do reclamante efetuar o respetivo preenchimento nos termos descritos oralmente por este.

Após o preenchimento da folha de reclamação, o duplicado da reclamação deve ser entregue ao reclamante, devendo a Sociedade conservar em seu poder o triplicado, que faz parte integrante do Livro de Reclamações e que dele não pode ser retirado.

Caso o(a) cliente recuse receber o duplicado da reclamação, a Sociedade deve proceder ao arquivo do duplicado, com a menção desta recusa.

### **4.4.3. Banco de Portugal (Portal do Cliente Bancário)**

Enquanto Instituição de Crédito, a Sociedade está sujeita à supervisão do Banco de Portugal.

Qualquer reclamação relacionada com as atividades das entidades sujeitas à supervisão do Banco de Portugal ou com a forma de atuação dessas entidades pode ser apresentada diretamente ao Banco de Portugal, mediante o preenchimento para o efeito do formulário de reclamação *online* disponível no Portal do Cliente Bancário, ou da sua impressão e envio para a seguinte morada: Banco de Portugal, Apartado 2240, 1106-001 Lisboa.

A intervenção do Banco de Portugal na análise de reclamações está limitada por lei à verificação do cumprimento das normas que regem a atividade das instituições de crédito, das sociedades financeiras, das instituições de pagamento, das instituições de moeda eletrónica, no âmbito da comercialização de produtos e serviços bancários de retalho, e dos intermediários de crédito.

### **4.4.4. Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF)**

Enquanto Agente de Seguros, a Sociedade está sujeita à supervisão da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

Qualquer reclamação relacionada com a atividade de mediação de seguros das entidades sujeitas à supervisão da ASF ou com a forma de atuação dessas entidades pode ser apresentada diretamente à ASF, nomeadamente através do serviço *online* disponível no Portal do Consumidor da ASF

A ASF analisará se na situação que deu origem à reclamação foram observadas as normas que regem a atividade das entidades sujeitas à sua supervisão e prestará ao reclamante os esclarecimentos que considere devidos.

## 4.5. Responsabilidade do processo de reclamações

A função responsável pela gestão das reclamações é a Função de Conformidade.

Compete à função responsável pela gestão das reclamações:

- Gerir a receção e assegurar a resposta às reclamações que lhe sejam apresentadas (sem prejuízo de o tratamento e apreciação das mesmas poder ser efetuado pelas unidades orgânicas relevantes).
- Manter um registo permanentemente atualizado e completo das reclamações;
- Elaborar e apresentar ao Conselho de Administração e ao Conselho Fiscal, com uma periodicidade trimestral, relatórios detalhados quanto ao tipo e conteúdo das reclamações apresentadas, as medidas adotadas para as gerir, bem como as deficiências identificadas no sistema de controlo interno;
- Analisar as causas das reclamações recebidas de molde a identificar causas comuns a determinados tipos de reclamações, verificar se tais causas podem também afetar outros processos ou outros produtos mesmo que não sejam diretamente objeto da reclamação e propor medidas corretivas/propostas de melhoria de modo a prevenir a recorrência das causas de reclamação.

A gestão das reclamações é efetuada através do recurso à aplicação Gestão de Pedidos: OSC – Qualidade.

No âmbito da apreciação das reclamações devem ser adotados os mecanismos, circuitos e procedimentos internos previstos nesta Política, bem como no código de conduta da Sociedade, em conformidade com os normativos legais e regulamentares aplicáveis.

## 4.6. Procedimentos

### 4.6.1. Registo das reclamações

O registo da reclamação é feito, na data de receção<sup>1</sup>, ou no prazo máximo de 2 dias úteis, mediante a abertura de “Nova Tarefa” na aplicação Gestão de Pedidos: OSC – Qualidade e observando os seguintes procedimentos:

1. Identificar, entre outros, a tipologia; o reclamante e a data da reclamação;
2. Descrição do teor/matéria da reclamação, incluindo as áreas visadas;
3. Indicar o prazo máximo para resposta.
4. Juntar como anexo a cópia da reclamação;

A gestão da reclamação inicia-se na data de registo da mesma.

---

<sup>1</sup> A data de receção, para efeitos desta Política, corresponde à data de receção por parte da Função de Conformidade

## 4.6.2. Gestão das reclamações

Na data de receção, ou no prazo máximo de 2 dias úteis, deve ser acusada a receção da reclamação junto do reclamante, preferencialmente por correio eletrónico.

Sempre que necessário, são solicitados esclarecimentos/informações à área reclamada (i.e. à área de negócio ou de estrutura relativamente à qual diz respeito a reclamação apresentada) e a reclamação é reencaminhada com o respetivo motivo de reencaminhamento e prazo para resposta.

A área reclamada deve responder à solicitação efetuada, atualizando o respetivo pedido com todas as informações e/ou documentos relacionados com o assunto.

Com base na análise de toda a informação e dos meios de prova recolhidos será elaborada e enviada resposta ao reclamante de forma completa e fundamentada e transmitido o resultado da apreciação da reclamação através de linguagem clara e perceptível, num prazo que, por princípio não exceda 15 dias uteis a partir da data de receção da reclamação, podendo no caso do Banco de Portugal ou da ASF ir até aos 20 dias uteis.

Na resposta ao reclamante deverá referir-se expressamente: (i) se foi acolhida a reclamação e, neste caso, as medidas adequadas que foram tomadas para a sua sanção ou (ii) se foi considerado que não existiu qualquer incumprimento da Sociedade, justificando.

Nas situações em que a realização das diligências necessárias para a análise da reclamação impedirem que sejam observados os prazos internos definidos para a gestão de reclamações, deverá ser informado o reclamante, com a maior brevidade possível e de forma fundamentada, indicando-se a data estimada para a conclusão da análise dos respetivos processos. O reclamante deverá ser mantido informado sobre as diligências em curso e a adotar para efeitos de resposta à reclamação apresentada.

Caso a resposta não satisfaça integralmente os termos da reclamação apresentada, o reclamante poderá recorrer aos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios indicados no ponto 4.7.

## 4.6.3. Comunicações às entidades de supervisão

Sempre que uma reclamação seja apresentada através do livro de reclamações físico, a Sociedade envia à respetiva entidade de supervisão (Banco de Portugal ou ASF), juntamente com o original da folha, cópia da resposta enviada ao reclamante no prazo de 15 dias úteis contados da data de preenchimento da folha de reclamação, acompanhada das alegações que justifiquem a resposta à reclamação e dos elementos documentais tidos por relevantes sobre os factos reclamados.

Se a reclamação tiver sido submetida através da plataforma do livro de reclamações eletrónico, a respetiva entidade de supervisão (Banco de Portugal ou ASF) recebe a reclamação de forma automática e em simultâneo com a Sociedade. Após a submissão da reclamação, a entidade reclamada dispõe de um prazo de 15 dias úteis para responder ao reclamante.

No caso de reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal, por correio ou através do formulário online, a cópia da resposta enviada ao reclamante é remetida ao Banco de Portugal no prazo de 20 dias úteis subsequentes à receção da reclamação.

Sempre que necessário, o Banco de Portugal pode solicitar esclarecimentos adicionais, que devem ser prestados no prazo de 3 dias úteis.

Se a reclamação for apresentada diretamente à ASF a cópia da resposta ao reclamante é enviada à ASF, no prazo máximo de 20 dias úteis a partir da receção da reclamação.

As comunicações referidas neste ponto devem ser enviadas às respetivas entidades reguladoras da seguinte forma:

- Banco de Portugal - BP Net (Serviço de Reclamações);
- ASF - Avenida da República, 76 / 1600-205 Lisboa.

#### **4.6.4. Conclusão do Processo**

Após a realização dos procedimentos descritos nos pontos anteriores, o processo de gestão da reclamação / TAREFA é concluído sendo observados os seguintes procedimentos:

1. Apreciação final sobre se se considera que a mesma teve fundamento;
2. Nos casos aplicáveis, indicação das medidas implementadas para resolver a situação;
3. Indicação das datas de envio da resposta ao cliente/reclamante e, quando aplicável, às respetivas entidades supervisoras.
4. Incluir todos os documentos, evidências e/ou informações que serviram de suporte à gestão e resposta à reclamação, bem como cópia de todas as comunicações enviadas;

#### **4.6.5. Encerramento, perda ou extravio do Livro de Reclamações**

O encerramento, perda ou extravio do Livro de Reclamações obriga a Sociedade a adquirir um novo livro.

No caso de perda ou extravio do livro de reclamações, a Sociedade fica obrigada a, no prazo máximo de cinco dias úteis, comunicar por escrito esse facto ao Banco de Portugal e à ASF.

Durante o período de tempo em que o Livro de Reclamações não esteja disponível, os clientes devem ser informados sobre a entidade de supervisão perante a qual devem recorrer para apresentar reclamações.

A mudança de morada do estabelecimento, a alteração da atividade ou do respetivo CAE, ou a alteração da designação do estabelecimento não obriga à aquisição de um novo livro de reclamações. Nestes casos, a Sociedade deve comunicar eletronicamente à Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A., a alteração efetuada, para efeitos de averbamento no Livro de Reclamações.

## **4.6.6. Reporte às entidades de supervisão**

### **BANCO DE PORTUGAL**

A Sociedade elabora e reporta ao Banco de Portugal a informação de acordo com a Instrução n.º 8/2010 do Banco de Portugal, a fim de analisar e avaliar o número de reclamações dos clientes (Check list Compliance Ref<sup>a</sup> 70)

### **AUTORIDADE DE SUPERVISÃO DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES (ASF)**

Na qualidade de Agente de Seguros, a Sociedade elabora anualmente, e reporta à ASF até ao final do mês de fevereiro, um relatório relativo à gestão de reclamações com referência ao exercício económico anterior, nos termos do art.º 40º da Norma Regulamentar da ASF (Check list Compliance Ref<sup>a</sup> 159)

## **4.6.7. Informação geral relativa à gestão de reclamações**

A Sociedade divulga ao público através do sítio de internet e da afixação nas suas instalações (Atendimento presencial), bem como, sempre que solicitado, a informação prevista no Anexo 2, através da entrega ou envio em suporte papel ou outro suporte duradouro.

## **4.7. Resolução alternativa de litígios**

Os clientes podem ainda recorrer à resolução alternativa de litígios.

A Sociedade é aderente do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC) (com sítio disponível em [www.arbitragemdeconsumo.org](http://www.arbitragemdeconsumo.org)) e do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo (com sítio disponível em [www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)), os quais prestam serviços de resolução alternativa de litígios de consumo, para os efeitos do disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

## 5. Arquivo e Monitorização

### 5.1. Arquivo

A Função de Conformidade é responsável por manter um arquivo organizado das reclamações apresentadas, nomeadamente através da manutenção de um arquivo próprio de cada processo de reclamação em suporte papel ou informático por um período mínimo de 5 (cinco) anos.

A Função de Conformidade é responsável pela disponibilização de todos os elementos que as autoridades de supervisão competentes venham a solicitar.

### 5.2. Monitorização

A Função de Conformidade elabora trimestralmente relatórios de reclamações detalhados que contêm:

- Número e tipologia (canal de entrada);
- Tipo e conteúdo dos assuntos/matérias reclamadas;
- Existência ou não de fundamento;
- Medidas adotadas para gerir as reclamações; e
- Deficiências identificadas no sistema de controlo interno.

Estes relatórios são apresentados ao Conselho de Administração e ao Conselho Fiscal.

## 6. Aprovação, revisão e supervisão

A presente Política, aprovada pelo Conselho de Administração da Sociedade, é divulgada em normativo interno e está permanentemente disponível e acessível.

A Política é divulgada ao público através da respetiva disponibilização em [www.bbvacf.pt](http://www.bbvacf.pt), bem como, sempre que solicitado, através da entrega ou envio em papel ou correio eletrónico.

Com uma periodicidade mínima anual, ou sempre que ocorra qualquer evento que o justifique, a Função de Conformidade procederá à sua revisão e submeterá aos órgãos sociais as atualizações ou modificações que em cada momento se considerem necessárias ou oportunas. A Função de Conformidade participa, ainda, na definição dos demais procedimentos que desenvolvem a Política.

Compete ao Conselho de Administração assegurar que a Política se encontra adequadamente implementada na Sociedade.



## Informação geral relativa à gestão de reclamações pela BBVA Instituição Financeira de Crédito SA

### Canais para apresentação de reclamações

- As reclamações devem ser apresentadas por escrito e enviadas por correio normal ou eletrónico para a Sociedade, através dos seguintes contactos:
  - **Função de Conformidade – Reclamações**  
Av. D. João II, nº 35 F/G/H, 2º piso – Edifício Infante - Parque das Nações - 1990-083 Lisboa  
Correio eletrónico: [qualidade.pt@bbvacf.pt](mailto:qualidade.pt@bbvacf.pt).
- A Sociedade dispõe de um formulário de reclamação, conforme modelo anexo à Política de Tratamento e Reclamações de Clientes disponível em [www.bbvacf.pt](http://www.bbvacf.pt).
- A Sociedade dispõe ainda de Livro de Reclamações em formato físico e em formato eletrónico (LRE) e divulga, no respetivo sítio na Internet, em local visível e de forma destacada, o acesso à Plataforma Digital.
- As reclamações podem ser apresentadas diretamente às entidades de supervisão (Banco de Portugal / ASF).

### Requisitos mínimos da reclamação

- a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- b) Referência à qualidade do reclamante, designadamente cliente, garante, segurado ou de pessoa que o represente;
- c) Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente (telemóvel e email);
- d) Número do documento de identificação do reclamante;
- e) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- f) Elementos adicionais que o reclamante considere necessários para a gestão da sua reclamação;
- g) Data e local da reclamação.

### Prazos

- a) Acusar a receção – na data de registo até ao máximo de dois dias útil;
- b) Resposta ao reclamante – respeitando os prazos legais e/ou regulamentares aplicáveis, por princípio até ao máximo de 15 dias uteis.

### Mecanismos de resolução extrajudicial de litígios

A Sociedade é aderente do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC) (com sítio disponível em [www.arbitragemdeconsumo.org](http://www.arbitragemdeconsumo.org)) e do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo (com sítio disponível em [www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)), os quais prestam serviços de resolução alternativa de litígios de consumo, para os efeitos do disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

*Para mais informações consulte a Política de Tratamento e Reclamações de Clientes, disponível em [www.bbvacf.pt](http://www.bbvacf.pt) ou através do endereço de correio eletrónico [qualidade.pt@bbvacf.pt](mailto:qualidade.pt@bbvacf.pt)*