



**CÓDIGO DE CONDUTA  
DO GRUPO BPN  
NA RELAÇÃO COM OS CLIENTES**

<b>I.</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>3</b>
	A) ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	3
	B) NÃO EXCLUSIVIDADE.....	3
	C) VIGÊNCIA E DIVULGAÇÃO .....	3
<b>II.</b>	<b>PRINCÍPIOS GERAIS .....</b>	<b>3</b>
	A) SATISFAÇÃO DOS CLIENTES .....	3
	B) CONHECIMENTO DO CLIENTE.....	4
	C) SEGMENTAÇÃO.....	4
	D) CRÉDITO .....	4
<b>III.</b>	<b>ORGANIZAÇÃO INTERNA.....</b>	<b>4</b>
<b>IV.</b>	<b>PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO, PUBLICIDADE E MARKETING .....</b>	<b>4</b>
<b>V.</b>	<b>CONDUTA PROFISSIONAL E EXERCÍCIO DE FUNÇÕES.....</b>	<b>5</b>
	1. DEVERES GERAIS .....	5
	2. DEVERES ESPECÍFICOS PARA COM OS CLIENTES .....	5
<b>VI.</b>	<b>CONFLITOS DE INTERESSES .....</b>	<b>6</b>
<b>VII.</b>	<b>SOLVÊNCIA E INTEGRIDADE INDIVIDUAIS.....</b>	<b>7</b>
<b>VIII.</b>	<b>SEGREDO PROFISSIONAL E PROTECÇÃO DE DADOS .....</b>	<b>7</b>
	1. DEVER DE SEGREDO .....	7
	2. DEVER DE CONFIDENCIALIDADE.....	7
	3. PROTECÇÃO DE DADOS .....	8
<b>IX.</b>	<b>RECLAMAÇÕES.....</b>	<b>8</b>
	1. PRINCÍPIOS GERAIS .....	8
	2. RECLAMAÇÕES COMUNICADAS AO BANCO PORTUGUÊS DE NEGÓCIOS (BPN).....	8
	3. REGRAS DE CONDUTA NO TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES .....	9
	4. PRAZO DE RESPOSTA ÀS RECLAMAÇÕES .....	9
	5. COMO RECLAMAR?.....	9
	5.1. Carta.....	10
	5.2. Fax.....	10
	5.3. Formulário On-Line.....	10
	5.4. E-Mail.....	10
	5.5. Livro de Reclamações .....	10
	5.6. Rede de Agências .....	10
	5.7. Telefone.....	10
	6. RECLAMAÇÕES COMUNICADAS ÀS RESTANTES EMPRESAS DO GRUPO BPN.....	10
	7. RECLAMAÇÕES APRESENTADAS DIRECTAMENTE NO BANCO DE PORTUGAL .....	11
	8. RECLAMAÇÕES SOBRE VALORES MOBILIÁRIOS E SEGUROS .....	11
	9. RECLAMAÇÕES APRESENTADAS DIRECTAMENTE À CMVM .....	11
<b>X.</b>	<b>ACÇÃO DISCIPLINAR.....</b>	<b>12</b>



## **I. INTRODUÇÃO**

### **a) ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

O presente documento aplica-se no BPN – Banco Português de Negócios, S.A. (adiante designado apenas por “BPN”) e nas Instituições de Crédito, Empresas Financeiras e Seguradoras que com este estejam em relação de grupo (adiante designadas apenas por “Empresas”), assim como ao Agrupamento Complementar de Empresas por estas constituído (“BPN Serviços – Serviços Administrativos, Operacionais e Informáticos, ACE”, adiante designado apenas por “ACE”).

O presente documento é elaborado de acordo com o art.º 77.º B do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF), aprovado pelo D.L. 298/92, de 31 de Dezembro, com as alterações introduzidas pelo D.L. 1/2008, de 3 de Janeiro, e estabelece linhas de orientação em matéria de ética profissional para todos os Colaboradores ao serviço do Grupo BPN, constituindo igualmente uma referência para o público no que respeita ao padrão de conduta exigível ao Grupo BPN no seu relacionamento com os Clientes.

O cumprimento do estabelecido neste documento é obrigatório para:

- ◆ Os membros dos órgãos de administração das Empresas do Grupo BPN;
- ◆ Todos os Colaboradores das Empresas, vinculados através de contrato de trabalho subordinado, contrato de prestação de serviços, ou qualquer outro;
- ◆ Todas as entidades colectivas que se encontrem vinculadas perante qualquer das supra referidas Empresas do Grupo BPN através de contrato de prestação de serviços ou outro, bem como todos os seus Colaboradores que estejam afectos à realização das actividades contratadas, independentemente do vínculo entre eles estabelecido.

### **b) NÃO EXCLUSIVIDADE**

Os princípios e regras consagradas no presente Código não substituem nem prejudicam os deveres e obrigações que, com relação às matérias aqui consideradas, decorram da Lei ou de quaisquer normas regulamentares aplicáveis, bem como os que, não sendo incompatíveis, estejam determinados em outros instrumentos corporativos ou a que as entidades envolvidas se tenham voluntariamente vinculado.

### **c) VIGÊNCIA E DIVULGAÇÃO**

O presente Código de Conduta entra em vigor no BPN, em cada Empresa e no ACE, após a correspondente aprovação pelo respectivo Conselho de Administração, sem prejuízo de cada entidade adoptar, para seu âmbito próprio, normas específicas e/ou complementares deste.

O presente Código será divulgado internamente nas Empresas do Grupo BPN, e ainda nas respectivas páginas da Internet e Intranet.

## **II. PRINCÍPIOS GERAIS**

### **a) SATISFAÇÃO DOS CLIENTES**

A satisfação dos Clientes constitui uma prioridade das Empresas e Colaboradores do Grupo BPN, que visam, em cada momento, oferecer o melhor Serviço e um atendimento personalizado e adequado às necessidades de cada um. Todo o universo do Grupo BPN deve prosseguir o



tratamento irrepreensível dos Clientes, tendo como objectivo a sua satisfação, reunindo os esforços de forma a assegurar o atendimento justo e atempado das suas eventuais reclamações.

#### **b) CONHECIMENTO DO CLIENTE**

Impendem sobre as Empresas e Colaboradores do Grupo BPN os deveres de identificação e conhecimento dos seus Clientes de forma a obter o seu perfil de risco e zelar pela protecção dos seus interesses.

#### **c) SEGMENTAÇÃO**

As Empresas do Grupo BPN visam oferecer um serviço de qualidade, disponibilizando produtos adequados às necessidades dos seus Clientes, pelo que devem privilegiar, sempre que se justifique, a segmentação de mercado.

A segmentação de mercado e a diversificação dos produtos pressupõem que os Colaboradores actuem em conformidade com as características de cada segmento. Realça-se, contudo, que a escolha dos produtos e/ou serviços a contratar depende sempre da vontade do Cliente, em função da informação prestada, designadamente sobre o risco e rentabilidade envolvidos.

#### **d) CRÉDITO**

Na decisão de concessão de crédito importa sempre a análise individualizada da situação de cada Cliente e do risco da operação e constitui uma resolução livre e unilateral da entidade financiadora, tomada segundo os seus critérios próprios.

As Empresas, através dos seus Colaboradores, promoverão uma acção responsável na concessão de crédito, através da prestação de toda a informação sobre os produtos comercializados, de uma avaliação adequada e rigorosa dos riscos de crédito dos mutuários e das suas capacidades financeiras.

### **III. ORGANIZAÇÃO INTERNA**

- a) As diferentes actividades desenvolvidas pelas Empresas do Grupo BPN, sempre que tal seja técnica e economicamente viável, devem ser organizadas e geridas de modo autónomo, de forma a prevenir a ocorrência de conflitos de interesses ou de utilização indevida de informação;
- b) As Unidades Orgânicas de cada Empresa devem assegurar elevados níveis de competência, dotando-se dos meios técnicos e humanos adequados à prestação dos serviços e à disponibilização de produtos em condições apropriadas de qualidade e eficiência.

### **IV. PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO, PUBLICIDADE E MARKETING**

- a) A prestação de informação, obrigatória ou facultativa, ao público e aos Clientes, deve ser efectuada com observância rigorosa do princípio da legalidade, particularmente das disposições legais aplicáveis e das normas regulamentares estabelecidas pelas entidades supervisoras;
- b) Em todas as Agências do BPN, bem como no respectivo site na Internet, encontrar-se-á acessível um Preçário actualizado, contendo as taxas de juro em vigor, indexantes, comissões e custo dos Serviços prestados e/ou modo de os calcular;
- c) As acções de Publicidade ou de Marketing, sobre as Empresas do Grupo BPN, as suas actividades ou os respectivos produtos/serviços, devem ter sempre em conta os interesses do



consumidor e respeitar os princípios da legalidade, da veracidade, da objectividade, da clareza e da oportunidade.

## **V. CONDOTA PROFISSIONAL E EXERCÍCIO DE FUNÇÕES**

Os valores corporativos de integridade, respeito e profissionalismo são essenciais para o Grupo BPN, pelo que, aos Colaboradores compete, no âmbito do exercício das suas funções:

### **1. DEVERES GERAIS**

- a) Conduzir o seu desempenho pelos mais elevados padrões de integridade e honestidade pessoais, cumprindo todas as disposições legais, deontológicas e regulamentares em vigor e aplicáveis às actividades a que se encontram adstritos;
- b) Aderir a padrões de elevada ética profissional, evitando situações susceptíveis de originar conflitos de interesses;
- c) Comunicar imediatamente à Empresa, nos termos internamente definidos, quaisquer conflitos de interesses ou de deveres que possam comprometer a observância das normas a que estão vinculados;
- d) Cumprir todas as normas legais e regulamentares relativas à prevenção e repressão do branqueamento de capitais, abstendo-se de aceitar vantagens de proveniência ilícita, tomando as medidas adequadas sempre que as operações solicitadas por Clientes se revelem susceptíveis de estarem relacionadas com a prática de crime de branqueamento de capitais ou financiamento do terrorismo, tendo em conta, nomeadamente, a sua natureza, a complexidade, o carácter inabitual relativamente à actividade do Cliente, os valores envolvidos, a sua frequência, a situação económico-financeira dos intervenientes ou os meios de pagamento utilizados;
- e) Cumprir as práticas de mercado respeitantes às actividades que exercem;
- f) Assegurar, por todos os meios ao seu dispor, a protecção dos activos dos seus Clientes, cuja gestão lhes tenha sido incumbida;
- g) Manter em perfeita organização todos os suportes de informação inerentes às suas atribuições profissionais, desempenhando as funções cometidas com transparência, sensatez, eficácia e prudência;
- h) Reportar, oportunamente, à hierarquia as reclamações dos Clientes, devendo esta assegurar uma solução justa e atempada;
- i) Respeitar escrupulosamente a interdição de divulgação de informações falsas ou enganosas, assim como a realização de operações fictícias ou a participação noutras actuações ilícitas;
- j) Os Colaboradores do Grupo BPN não podem praticar qualquer tipo de discriminação, em especial, com base na raça, sexo, preferência sexual, opções políticas, filosóficas ou religiosas.

### **2. DEVERES ESPECÍFICOS PARA COM OS CLIENTES**

- a) Zelar pela protecção dos interesses dos Clientes;
- b) Evidenciar, no seu relacionamento com os Clientes, disponibilidade, eficiência, correcção e cortesia;
- c) Prestar aos Clientes as informações que estes solicitem, de acordo com os procedimentos internos vigentes e no integral respeito pelo rigor do sigilo profissional;



- d) Contribuir para que a todos os Clientes seja assegurado um tratamento competente, diligente, neutral, transparente e discreto, em respeito absoluto pelos seus interesses;
- e) Contribuir para que a todos os Clientes seja assegurada igualdade de tratamento, sem privilegiar qualquer um deles em particular;
- f) Contribuir para que, aos Clientes, seja assegurado o esclarecimento e as informações conducentes à tomada de decisão fundamentada, consciente e esclarecida quanto à existência de riscos potenciais e respectivas consequências financeiras;
- g) Oferecer aos Clientes apenas os produtos e serviços que se adequem efectivamente às suas necessidades, esclarecendo-os antecipadamente dos respectivos custos e riscos, abstendo-se de os incentivar a realizar operações que visem apenas gerar comissões, sem um interesse efectivo para os mesmos;
- h) Informar os Clientes, de forma pronta e atempada, sobre a execução e os resultados das operações efectuadas por sua conta, assim como da ocorrência de dificuldades que prejudiquem ou inviabilizem a sua realização e ainda de factos/circunstâncias que justifiquem a alteração ou revogação das instruções iniciais;
- i) Ter em conta a situação financeira dos Clientes e o impacto que nela possa provocar a execução das operações ordenadas ou a prestação de serviços solicitados, de acordo com o seu grau de risco;
- j) Abster-se rigorosamente de efectuar qualquer tipo de referência negativa ou comentário desprimoroso, visando, directa ou indirectamente, Instituições concorrentes.

## **VI. CONFLITOS DE INTERESSES**

Os Colaboradores devem evitar qualquer situação susceptível de originar, directa ou indirectamente, conflitos de interesses.

Existe conflito de interesses sempre que os Colaboradores tenham um interesse pessoal ou privado em determinada matéria que possa influenciar, ou aparentar influenciar, o desempenho imparcial e objectivo das suas funções. Por interesse pessoal ou privado entende-se qualquer potencial vantagem para o próprio, para os seus familiares ou afins.

Neste sentido, aos Colaboradores das Empresas do Grupo BPN estão vedadas as seguintes situações, no âmbito do exercício das suas funções:

- a) Intervir na apreciação e decisão de operações em que sejam, directa ou indirectamente, interessados os próprios, seus cônjuges ou pessoas com quem vivam em economia comum, parentes ou afins até ao 3.º grau, ou ainda empresas ou outras entidades colectivas que aqueles, directa ou indirectamente, controlem;
- b) Executar actos ou serviços relacionados com os negócios ou interesses de Clientes que lhes tenham atribuído poderes de representação ou procuração;
- c) Executar operações em que intervenham como ordenantes ou beneficiários, directa ou indirectamente, os próprios, seus cônjuges, ou pessoas com quem vivam em economia comum, parentes ou afins até ao 3.º grau, ou ainda empresas ou outras entidades colectivas que aqueles, directa ou indirectamente, controlem;

Exceptuam-se as transacções efectuadas através dos meios colocados à disposição dos próprios Clientes do BPN, designadamente as transacções via Multibanco, BPN netBanking e BPN phoneBanking;



- d) Incentivar a prática de uma operação por um Cliente de modo a beneficiar outro, excepto se ambos estiverem cientes das respectivas posições e aceitem realizar a operação.

Os Colaboradores devem sempre informar os Clientes de quaisquer interesses que possam colidir com as suas pretensões.

## **VII. SOLVÊNCIA E INTEGRIDADE INDIVIDUAIS**

Aos Colaboradores das Empresas do Grupo BPN estão vedadas as seguintes actividades, no âmbito do exercício das suas funções:

- a) A obtenção de crédito junto de outros Colaboradores ou de Clientes;
- b) Qualquer forma de envolvimento financeiro com Clientes, nomeadamente quando resulte de movimentos entre contas bancárias daqueles e do Colaborador, que possa comprometer a sua probidade pessoal;
- c) A solicitação ou aceitação de comissões pelo exercício das suas funções, ou a aceitação de donativos, valores ou outras vantagens de qualquer natureza, em dinheiro ou em espécie, que possam constituir incitamentos para o não cumprimento ou observância defeituosa dos deveres e princípios de conduta profissional.

## **VIII. SEGREDO PROFISSIONAL E PROTECÇÃO DE DADOS**

### **1. DEVER DE SEGREDO**

- a) Os Colaboradores devem guardar segredo, não podendo revelar ou utilizar informações sobre factos ou elementos respeitante à vida das Empresas do Grupo BPN ou às relações destas com os seus Clientes, cujo conhecimento lhes advenha do exercício das suas funções ou da prestação dos seus serviços;
- b) Estão sujeitos a segredo, em especial, os nomes dos Clientes, as contas e seus movimentos, bem como outras operações bancárias;
- c) Os factos e elementos mencionados nas alíneas anteriores só podem ser revelados, cessando o dever de segredo, mediante autorização escrita da pessoa a que respeitem ou nos casos inequivocamente previstos na lei.

### **2. DEVER DE CONFIDENCIALIDADE**

O dever de confidencialidade é extensivo a todos os Colaboradores nas relações entre si e com terceiros, no âmbito do exercício das suas funções ou nas situações pós-laborais, devendo ser observadas as seguintes regras:

- a) O envio de documentos a Clientes que tenham por eles sido solicitados, deve ser efectuado com grande prudência, por carta assinada por Colaboradores com assinaturas autorizadas, revestindo de rigor a identificação dos Clientes e correspondente endereçamento;
- b) A divulgação de informação a terceiros, mesmo que familiares, mandatários, empregados do Cliente ou outros terceiros, carece de autorização expressa e por escrito do Cliente para esse efeito;



### 3. PROTECÇÃO DE DADOS

As Empresas do Grupo BPN devem garantir que o tratamento de dados pessoais se processa de forma transparente e no estrito respeito pela reserva da vida privada, bem como pelos direitos, liberdades e garantias fundamentais.

Os Colaboradores que lidam com dados pessoais relativos a cidadãos individuais, ou que tenham acesso a esses dados, devem respeitar as disposições previstas na Lei relativa à protecção das pessoas singulares, no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação de dados.

Aos Colaboradores é vedado utilizar dados pessoais para fins ilegítimos, ou comunicá-los a pessoas não autorizadas a utilizá-los.

## IX. RECLAMAÇÕES

### 1. PRINCÍPIOS GERAIS

O Grupo BPN, no exercício das diversas actividades que desenvolve, tem como orientação fundamental a satisfação dos Clientes.

Contudo, reconhecendo que poderão ocorrer situações que motivem a existência de reclamações por parte dos Clientes, são colocados à sua disposição diversos canais, através dos quais as mesmas nos poderão ser endereçadas.

O Grupo BPN encara cada reclamação como uma oportunidade para melhorar a qualidade do serviço prestado e, desta forma, consolidar a relação com cada um dos seus Clientes.

Assim, a análise e tratamento das reclamações assume um papel fundamental na detecção de situações que justifiquem correcções, ajustamentos ou melhorias com vista a assegurar maior transparência e rigor nas práticas e procedimentos, sendo fundamental para uma melhoria contínua do Serviço prestado.

### 2. RECLAMAÇÕES COMUNICADAS AO BANCO PORTUGUÊS DE NEGÓCIOS (BPN)

- a) Com vista a garantir o adequado tratamento e acompanhamento das reclamações, o Banco Português de Negócios dispõe de um Órgão específico, o **Gabinete de Provedoria do Cliente (GPC)**;
- b) O GPC funciona com total independência no exercício das suas funções e assegura o acompanhamento das reclamações apresentadas através dos diversos canais disponíveis (internet, e-mail, fax ou por carta);
- c) Todas as reclamações que não sejam endereçadas directamente ao GPC são depois comunicadas a este Órgão, por escrito, permitindo o acompanhamento das mesmas.
- d) Uma vez concluída a análise da reclamação, e consoante o canal e o meio utilizados pelo Cliente para a apresentação da mesma, a posição assumida ser-lhe-á transmitida pela mesma via;
- e) Quando, da análise efectuada, se conclui pela razão na apresentação da reclamação, o BPN promove as acções necessárias à satisfação da pretensão do reclamante e, sendo caso disso, à reparação de prejuízos que, comprovadamente, lhe tenham sido causados;



### 3. REGRAS DE CONDUTA NO TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES

- a) As Reclamações recebidas deverão ser imediatamente registadas e, sobre elas, aposto o carimbo de data de recepção;
- b) Todas as reclamações comunicadas ao BPN serão encaminhadas para o Órgão a que dizem respeito (com conhecimento do GPC), independentemente do canal de entrada;
- c) Todos os Colaboradores que, em qualquer fase do processo, intervenham na análise ou tratamento das reclamações, devem agir com a maior urbanidade com os Clientes, transmitindo-lhes, quando contactem com eles, o empenho em que a situação respectiva seja apreciada e resolvida adequadamente;
- d) Todas as acções que qualquer Colaborador deva promover no âmbito do processo de análise e tratamento de reclamações, devem ser adoptadas com a maior brevidade, rigor e zelo possíveis;
- e) Todos os Colaboradores que, em qualquer fase do processo, intervenham na análise ou tratamento das Reclamações, devem agir de forma isenta, apreciando o mérito objectivo da Reclamação, ponderando as razões apresentadas e avaliando a sua justeza, independentemente do resultado a que a sua análise possa conduzir.
- f) A resposta ao reclamante deverá ser transmitida logo que se disponha dos elementos necessários para o efeito, respeitando os prazos padrão que estejam internamente definidos;
- g) A resposta ao reclamante será, em princípio, efectuada pela mesma via por que tiver sido apresentada a reclamação. Poderá, no entanto, ser utilizado um meio mais formal.
- h) Nos casos em que, por qualquer motivo, o esclarecimento da situação a que a Reclamação respeita obrigue a diligências complementares ou demore mais do que o que é normal, o Cliente deve ser informado, para que não possa criar a convicção de que o assunto foi esquecido ou desconsiderado;
- i) Os processos de reclamação serão mantidos em arquivo por um prazo de 5 anos.

### 4. PRAZO PARA RESPOSTA ÀS RECLAMAÇÕES

O prazo de resposta ao reclamante é de **30 (trinta)** dias. Na impossibilidade de respeitar este prazo, deve dar-se conhecimento desse facto ao reclamante.

### 5. COMO RECLAMAR?

As reclamações escritas deverão ser apresentadas de modo claro, completo e sucinto, sendo indispensável a identificação da Instituição reclamada e do Reclamante (nome completo e n.º de conta ou documento de identificação – B.I. ou NIF), devendo ser acompanhadas de toda a documentação pertinente e relevante para a análise da situação, nomeadamente, correspondência anteriormente trocada com o Grupo BPN. A falta de elementos informativos essenciais pode tornar impossível a análise da sua reclamação.

Os motivos da reclamação devem estar relacionados com questões que se prendem com as actividades da Instituição de Crédito ou Sociedade Financeira, ou da forma de actuação da Instituição aquando da celebração de um contrato ou prestação de um serviço.

Se a reclamação tratar de matéria sobre Fundos de Investimento ou Valores Mobiliários ou de Seguros e Fundos de Pensões pode contactar directamente a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários ou o Instituto de Seguros de Portugal, consoante o caso. Se a sua queixa estiver



relacionada com condições de acessibilidade física aos estabelecimentos das Instituições abertos ao público, pode enviar a sua reclamação directamente à respectiva Câmara Municipal.

As Reclamações podem ser apresentadas através dos canais a seguir identificados:

**5.1. CARTA:**

Gabinete de Provedoria do Cliente  
Av. António Augusto Aguiar, n.º 132  
1050-020 Lisboa

**5.2. FAX:**

21 359 86 97 – Gabinete de Provedoria do Cliente  
21 319 16 22 – BPN Interactivo

**5.3. FORMULÁRIO ON-LINE:**

Através do preenchimento do formulário disponível na opção “Contacte-nos” do “site” do BPN ([www.bpn.pt](http://www.bpn.pt)).

**5.4. E-MAIL:**

[provedoria.cliente@banco.bpn.pt](mailto:provedoria.cliente@banco.bpn.pt)  
[bpn.interactivo@banco.bpn.pt](mailto:bpn.interactivo@banco.bpn.pt)

**5.5. LIVRO DE RECLAMAÇÕES:**

Disponível em todos os locais de atendimento do Grupo BPN, o Livro de Reclamações será facultado imediata e gratuitamente ao Cliente sempre que este o solicitar. Após o seu preenchimento, é entregue o duplicado da reclamação ao reclamante, sendo as respectivas folhas de reclamação originais enviadas, no prazo de 10 dias úteis, ao Banco de Portugal. O triplicado é conservado e faz parte integrante do Livro de Reclamações.

**5.6. REDE DE AGÊNCIAS/BALCÕES:**

Poderá apresentar a sua reclamação numa das nossas Agências, podendo o seu assunto ser resolvido de imediato. Ainda que a situação não possa ser resolvida de imediato, a reclamação será encaminhada para seguir os trâmites anteriormente expostos.

**5.7. TELEFONE:**

**BPN phoneBanking (8h – 24h):**

Lisboa: 21 310 81 81  
Porto: 22 834 14 40  
Vodafone: 91 699 99 93  
TMN: 96 919 55 65  
Optimus: 93 300 20 50

**6. RECLAMAÇÕES COMUNICADAS ÀS RESTANTES EMPRESAS DO GRUPO BPN**

As Reclamações respeitantes às restantes Empresas do Grupo BPN (áreas Financeira e Seguradora), serão tratadas pelas respectivas estruturas.



## 7. RECLAMAÇÕES APRESENTADAS DIRECTAMENTE NO BANCO DE PORTUGAL

O utente tem o direito de apresentar directamente ao Banco de Portugal reclamações fundadas no incumprimento de normas que regem a actividade das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras.

Os procedimentos estabelecidos pelo Banco de Portugal para apreciação e tratamento de reclamações de Clientes Bancários, sempre que considere dever envolver a instituição reclamada na sua apreciação, são os seguintes:

- a) O Banco de Portugal efectua o registo e faz a avaliação prévia das reclamações que lhe são remetidas;
- b) O Banco de Portugal selecciona as reclamações a ser enviadas às Instituições, tendo em vista a sua resolução célere pela entidade reclamada;
- c) As Reclamações são enviadas à entidade reclamada e desse procedimento será dado conhecimento ao reclamante;
- d) A Instituição Reclamada deverá proceder ao tratamento e sanção da Reclamação no prazo de **20 (vinte) dias úteis** subsequentes à sua recepção, devendo, durante esse mesmo período de tempo, enviar resposta ao Reclamante com o resultado da análise que a mesma lhe mereceu;
- e) Na carta ao reclamante a instituição reclamada deverá referir expressamente: **(i)** se acolheu a reclamação e, neste caso, as medidas adequadas que tomou para a sua sanção ou **(ii)** se considerou que não houve qualquer incumprimento da sua parte, justificando;
- f) Deve ser remetida ao Banco de Portugal uma cópia da carta enviada ao reclamante;
- g) Terminado o prazo de 20 dias úteis sem que tenha sido enviada qualquer resposta ao reclamante, ou se a Reclamação não tiver sido resolvida favoravelmente pela Instituição, o Banco de Portugal procederá à análise da mesma, solicitando à Instituição reclamada as alegações que considere necessárias;
- i) O Banco de Portugal comunicará ao Reclamante qual o resultado que mereceu a Reclamação por si apresentada.

## 8. RECLAMAÇÕES SOBRE VALORES MOBILIÁRIOS E SEGUROS

Se o Cliente pretender reclamar sobre matéria que se prenda com Fundos de Investimento ou Instrumentos Financeiros, pode contactar directamente a **Comissão do Mercado de Valores Mobiliários** (CMVM). Se a reclamação se referir a Seguros ou Fundos de Pensões, pode ser contactado directamente o **Instituto de Seguros de Portugal** (ISP).

No entanto, todas as Reclamações relacionadas com estas matérias, que sejam inscritas no Livro de Reclamações, são remetidas ao Banco de Portugal, que as encaminha posteriormente à CMVM ou ao ISP, consoante o caso.

## 9. RECLAMAÇÕES APRESENTADAS DIRECTAMENTE À CMVM

A CMVM recebe, através do Gabinete do Investidor e Mediação (GIM), as reclamações relativas ao funcionamento dos Mercados de Valores Mobiliários apresentadas por Investidores e outros interessados.



O Investidor que pretenda dirigir uma reclamação à CMVM deve observar os seguintes procedimentos:

**1.º** - Se a reclamação respeita a um serviço prestado por uma entidade, o investidor deve certificar-se de que a mesma está autorizada e registada para a prestação de serviços de intermediação financeira e/ou consultoria. Para o efeito, poderá consultar a lista dos intermediários financeiros registados na CMVM (disponível no site), bem como o alerta sobre intermediação financeira não autorizada (disponível no site). Se verificar que a referida entidade não se encontra registada, deve contactar de imediato a CMVM.

**2.º** - No caso do serviço ter sido prestado por uma entidade registada na CMVM, o investidor deve começar por contactá-la directamente, apresentando a reclamação e solicitando a respectiva resolução.

**3.º** - Enquanto aguarda a resolução da reclamação pela entidade reclamada ou, no caso de não concordar com a solução proposta por aquela, o investidor pode enviar a Reclamação à Comissão do Mercado de Valores Mobiliários ou, em alternativa, ao Fundo de Garantia da Euronext Lisbon.

A Reclamação deve ser apresentada por escrito, contendo o nome, morada e contactos do Reclamante, bem como a identificação clara e inequívoca da Entidade reclamada. Os factos devem ser indicados de modo claro e conciso, bem como e a solução pretendida. Devem ser igualmente enviadas à CMVM cópias de todos os documentos respeitantes aos factos invocados e que possam ser úteis à análise da situação, bem como uma cópia da reclamação enviada à entidade reclamada e a resposta recebida (se já existir).

## **X. ACÇÃO DISCIPLINAR**

A violação das regras e procedimentos integrantes deste Código de Conduta constitui infracção disciplinar punível nos termos do regime disciplinar aplicável, sem prejuízo da responsabilidade civil, contra-ordenacional, deontológica e/ou criminal que possa ocorrer.