

1. Os colaboradores devem revelar ao Banco todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstenendo-se de intervir em tais situações.
2. Considera-se existir conflito de interesse sempre que os colaboradores sejam direta ou indiretamente interessados na situação ou no processo em curso, ou o sejam os seus cônjuges, parentes ou afins em 1º grau, ou ainda sociedades ou outros entes coletivos em que direta ou indiretamente participem.

Artigo 6º

CELERIDADE E EFICIÊNCIA

Os colaboradores devem desempenhar as funções ou tarefas que lhes caibam, com rigor e qualidade, com vista a uma gestão célere e eficiente dos processos relativos a tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.

Artigo 7º

QUALIFICAÇÃO ADEQUADA

A Banco assegura a qualificação adequada dos seus colaboradores, nomeadamente dos colaboradores que contactam diretamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de garantir a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

Artigo 8º

CUMPRIMENTO DOPOLÍTICA DE TRATAMENTO

O Banco assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas no presente Regulamento, de modo a garantir o seu cumprimento.

Artigo 9º

REPORTE INTERNO DOPOLÍTICA DE TRATAMENTO

O Banco, através do sistema de gestão do risco e controle interno, assegura os mecanismos de reporte e monitorização do cumprimento da política de tratamento.

INFORMAÇÃO GERAL RELATIVA À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES DO BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE, SA.

ÂMBITO

Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar sugestões e reclamações diretamente ao Banco ou ao respetivo Provedor do Cliente. A gestão dos processos de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para os reclamantes. A gestão das reclamações é assegurada por pessoas e órgão independente daqueles que deram origem ao assunto reclamado assegurando transparência da informação a todas as partes envolvidas na reclamação, nos prazos estabelecidos na lei. A política do Provedor do Cliente adotada pelo Banco poderá ser consultada em <https://www.cetelem.pt/provedor-do-cliente>.

1. PONTO DE CONTACTO

As reclamações deverão ser dirigidas:

- Morada: Urbo Business Center, Rua Henrique Pousão n.º 900, piso 0, 4460 – 191 Senhora da Hora, Matosinhos
- Telefone: 217219000
- Provedor: e-mail: provedor.cliente@cetelem.pt
- Preenchimento dos Livros Reclamações existentes:
 - Na agência situada na sede do Banco em: Rua Galileu Galilei, nº 2, 8º piso, Torre Ocidente 1500 – 392 Lisboa
 - Na agência de Matosinhos em Urbo Business Center, Rua Henrique Pousão n.º 900, piso 0, 4460 – 191 Senhora da Hora, Matosinhos
- Preenchimento do Livro de Reclamações Eletrónico disponível em www.livroreclamacoes.pt

Sem prejuízo do acima exposto, admite-se ainda que as reclamações referentes a assuntos do mediador devidamente formalizadas por escrito sejam diretamente entregues pelos reclamantes em qualquer agência do Banco.

Prazos de resposta: Será dada resposta de acusação das reclamações apresentadas, por escrito, no prazo de dois (2) dias úteis, a contar da data da sua receção. Às reclamações apresentadas será dada resposta, por escrito, no prazo de quinze (15) dias úteis, a contar da data da sua receção, desde que as mesmas cumpram os requisitos mínimos a seguir indicados.

2. REQUISITOS MÍNIMOS DA RECLAMAÇÃO:

- a) Apresentação por escrito ou por qualquer outro meio do qual fique registo escrito;
- b) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- c) Qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
- d) Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- e) Número de documento de identificação do reclamante;
- f) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- g) Data e local da reclamação.

3. OUTRAS ENTIDADES A QUEM PODEM SER DIRIGIDAS AS RECLAMAÇÕES

ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões – Av. da República, 76 - 1600-205 Lisboa 1

Poderá, ainda, encontrar informação sobre os organismos de resolução alternativa de litígios aos quais o Banco aderiu em <https://www.cetelem.pt/>.