

Serviço de Reclamações

O CaixaBI garante o adequado tratamento das reclamações dos clientes, tendo estabelecido e sem prejuízo do estipulado no Decreto-Lei nº 156/2005 de 15 de Setembro, o seguinte:

- ✓ a recepção, encaminhamento e tratamento da reclamação para pessoa diferente da que praticou o acto de que se reclama;
- ✓ a apreciação detalhada das reclamações;
- ✓ um prazo máximo de 10 dias úteis para resposta definitiva ao cliente, salvo nos casos em que seja necessário consultar entidades externas;
- ✓ a conservação da reclamação, do resultado da apreciação, e de todos os elementos identificativos da mesma por um prazo mínimo de 5 anos, pelo Gabinete de Compliance.

Os prazos podem ser ultrapassados, nos casos em que seja necessário consultar entidades externas.

Mais se informa que os investidores podem apresentar eventuais reclamações junto da CMVM – Comissão de Mercados de Valores Mobiliários.