

Serviço de Reclamações

O CaixaBI garante o adequado tratamento das reclamações dos clientes, sem prejuízo do estipulado no Decreto-Lei nº 156/2005 de 15 de Setembro (com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei nº 371/2007, de 6 de Novembro, Decreto-Lei n.º 118/2009, de 19 de maio, Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro e Decreto-Lei n.º 242/2012, de 7 de novembro), tendo estabelecido o seguinte:

- ✓ a receção, encaminhamento e tratamento da reclamação para pessoa diferente da que praticou o ato de que se reclama;
- ✓ a apreciação detalhada das reclamações;
- ✓ um prazo máximo de 15 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.

As reclamações podem ser apresentadas através dos canais a seguir indicados.

Carta dirigida a:

Caixa – Banco de Investimento, S.A.

Av. João XXI, 63

1000 – 300 Lisboa – Portugal

Através do site do serviço Caixadirecta Invest e através do e-mail: caixabi@caixabi.pt

Livro de Reclamações físico:

Disponível nas instalações do CaixaBI.

Livro de Reclamações eletrónico:

No site www.caixabi.pt – através do link: <http://www.caixabi.pt/pt/livro-de-reclamacoes/>

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