



POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Junho 2026

O Novo Banco, S.A. é uma entidade detida pelo BPCE SA.
Sede: Campus do novobanco, Avenida Doutor Mário Soares, Taguspark, Edifício 1, 2740-119 Porto Salvo, Portugal
Número único 513 204 016 de pessoa coletiva e de registo na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa
Capital social de 2.245.000.000,00 euros - Swift Address - BESCPTPL



1. Introdução

A existência de uma Política de Tratamento de Reclamações, constitui um fator de credibilização do Banco, ao permitir avaliar qualquer reclamação ou insatisfação, recebida de clientes ou não clientes, constituindo um fator de recuperação de satisfação e melhoria constante na qualidade de serviço prestado.

Uma Política de Tratamento de Reclamações deverá permitir avaliar a razão do reclamante e, igualmente a ação do Banco, na identificação das causas da insatisfação dos clientes, tendo em vista a continua melhoria da relação comercial com o Banco, pela oferta de produtos e serviços em comercialização.

Desta forma, a presente política pretende definir os princípios adotados pelo **novobanco**, no quadro do respetivo relacionamento com os clientes ou terceiras entidades, em todas fases do processo de gestão de reclamações, sendo complementada por uma norma interna de procedimentos (NG 0068/2022).

Esta política foi elaborada em conformidade com as disposições e normativos aplicáveis, garantindo o tratamento dos processos de forma diligente, eficaz e imparcial, na resolução das situações e com uma atuação diligente e rigorosa.

Por reclamação entende-se qualquer expressão de problema relativo aos serviços prestados pelo banco apresentada por cliente, não cliente ou seu representante, em suporte duradouro.

Por insatisfação / sugestão, entende-se por uma situação apresentada por cliente, não cliente ou seu representante, em suporte duradouro, podendo estar implícita uma proposta para ação de melhoria.

2. Princípios da Política de Tratamento de Reclamações

- 2.1 Assiste aos clientes do **novobanco** a possibilidade irrestrita de apresentar reclamações quanto à ação do Banco, dos seus colaboradores ou agentes. O **novobanco** receberá, igualmente, manifestações de insatisfação, as quais merecerão a mesma ponderação que qualquer reclamação.
- 2.2 As reclamações (ou manifestações de insatisfação) poderão ser apresentadas ao Banco pela via definidas e identificadas no ponto 3. desta política, de modo integralmente gratuito, designadamente nos contratos de abertura de conta, no seu sítio na internet e, nos termos da lei, nas suas instalações físicas, identificando as entidades de supervisão que serão objeto de comunicação, designadamente, Banco de Portugal, CMVM e Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, e a utilização do Livro de Reclamações físico e eletrónico.
- 2.3 O **novobanco** assegurará uma segregação entre a análise e resposta às reclamações recebidas, e as áreas ou responsáveis objeto de reclamação, procurando um tratamento independente face à área reclamada, e que seja transparente, objetivo e equilibrado, das reclamações recebidas.

2.4 Nas respostas às reclamações pelas Entidades Reguladoras são garantidos os prazos legais e regulamentares definidos, consoante os canais de entrada utilizados.

Banco de Portugal: o prazo legal de resposta para reclamações registadas no Livro de Reclamações ou Livro de Reclamações Eletrónico é de 15 dias úteis.

CMVM: o prazo legal de resposta para reclamações registadas no Livro de Reclamações, Livro de Reclamações Eletrónico, reclamações apresentadas diretamente à CMVM é de 15 dias úteis.

ASF: o prazo legal de resposta para reclamações registadas no Livro de Reclamações, Livro de Reclamações Eletrónico, reclamações apresentadas diretamente é de 15 dias úteis.

2.5 Todas as restantes reclamações deverão ser respondidas pelo **novobanco** aos reclamantes, num prazo que não deverá ultrapassar os 20 dias úteis após respetiva instrução, e em linguagem simples e clara, de fácil compreensão para os clientes, devidamente fundamentada, e por qualquer meio de suporte escrito dirigido ao reclamante, por carta ou email.

2.6 As reclamações devem incluir, pelo menos, as seguintes informações:

- Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente (incluindo documento conferindo poderes de representação);
- Referência à qualidade do reclamante, designadamente Cliente ou não Cliente, terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
- Dados de contacto do reclamante (de acordo com os dados comunicados ao NB) e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- Número do documento de identificação do reclamante;
- Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- Data e local da reclamação;
- Elementos adicionais que o reclamante considere relevantes.

3. Processo de Tratamento de Reclamações

3.1 As reclamações recebidas no novobanco são tratadas com princípios de **equidade, rigor, diligência e transparência**, assegurando o tratamento justo dos clientes (Treat Customers Fairly), nomeadamente através da consideração equilibrada dos interesses dos reclamantes e do Banco, e da garantia de decisões consistentes, imparciais e devidamente fundamentadas.

3.2 Após receção da reclamação ou insatisfação, o novobanco desenvolve as diligências necessárias para apurar e avaliar os factos alegados pelo reclamante, analisando de forma isenta e cuidada a informação e documentação disponível, em interação com as áreas internas do Banco com a responsabilidade de todo o processo de suporte à oferta de produtos e serviços, alvo da reclamação apresentada.

O **novobanco** assegura a confirmação da receção da reclamação ao reclamante, garantindo a transparência inicial do processo.

Sempre que se revele adequado, e em função da complexidade ou duração do processo de análise, o **novobanco** poderá promover comunicações intermédias com o reclamante, com vista à atualização do estado do processo e ao reforço da clareza e proximidade na relação.

Caso não seja possível apresentar uma resposta final dentro dos prazos legais ou internos definidos, o **novobanco** poderá promover junto do reclamante a informação dessa circunstância, apresentando uma comunicação adequada que inclua o estado do processo e as diligências em curso.

3.3 A posição do Banco relativamente a cada processo será formalmente comunicada ao reclamante.

3.4 O **novobanco** mantém um registo de cada reclamação, constituído por um processo completo desde a sua análise, decisão e reposta, o qual será mantido, acessível a entidades de supervisão, pelos prazos legalmente previstos.

3.5 No âmbito do processo de gestão de reclamações, o **novobanco** assegura o cumprimento das disposições legais e regulamentares aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais, nomeadamente as decorrentes do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados e legislação nacional aplicável.

O tratamento de dados pessoais é realizado de forma lícita, leal e transparente, sendo limitado ao estritamente necessário para análise, gestão e resposta às reclamações.

O **novobanco** garante o cumprimento dos deveres de informação e, quando aplicável, a recolha de consentimento dos titulares dos dados, assegurando igualmente a segurança, confidencialidade e integridade da informação tratada.

Para efeitos de enquadramento detalhado, aplica-se a Política de Proteção de Dados (PL 0019/2022).

3.6 A área de gestão de reclamações assegura a monitorização continua dos processos, garantindo, nomeadamente:

- O controlo diário dos prazos regulamentares aplicáveis.
- O reporte regular ao Conselho de Administração e à área de Compliance no âmbito da sua função de conformidade.
- A articulação com os mecanismos de controlo interno, gestão de risco e áreas de 3ª linha de defesa do Banco.

O Novo Banco, S.A. é uma entidade detida pelo BPCE SA.

Sede: Campus do novobanco, Avenida Doutor Mário Soares, Taguspark, Edifício 1, 2740-119 Porto Salvo, Portugal
Número único 513 204 016 de pessoa coletiva e de registo na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa
Capital social de 2.245.000.000,00 euros - Swift Address - BESCPTPL

4. Identificação dos Canais para apresentação de Reclamações

4.1 As reclamações de cliente e de não-clientes podem ser apresentadas ao **novobanco** pelos seguintes canais:

Por via postal	novobanco , Área de Experiência e Satisfação de Cliente – Gestão de Reclamações – Avenida Doutor Mário Soares, Taguspark, Edifício 1, 2740 – 119 Porto Salvo
Presencialmente, em	qualquer Balcão do novobanco
Por via telefónica	707 24 7 365
Pelo seu sítio na Internet	www.novobanco.pt
Por correio eletrónico	satisfacao@novobanco.pt

Por recurso ao Livro de Reclamações, disponível em qualquer Balcão do novobanco, no horário de atendimento

Por recurso aos meios de mediação de conflitos de consumo, indicados no ponto 5.

Por recurso direto às Entidades Reguladoras, Banco de Portugal, Comissão do Mercado de Valores Mobiliários ou Autoridade dos Seguros e Pensões,

ou através do livro de reclamações eletrónico, disponibilizado em www.livroreclamacoes.pt/inicio ou pelo link também disponibilizado no site do **novobanco**.

4.2 No momento da apresentação da reclamação, o cliente pode visualizar cópia da presente Política, e ficar com uma ideia clara dos mecanismos de que dispõe e do processo subsequente.

5. Resolução Alternativa de Conflitos

5.1 No caso de não concordância com a resposta do Banco ou solução apresentada, pode recorrer à resolução alternativa de conflitos ou litígios.

5.2 Em caso de litígio de consumo, o cliente pode recorrer a um dos seguintes Centros de Arbitragem com quem o novobanco é aderente, e que integram a Rede de Arbitragem de Consumo:

- CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo
<https://www.cniacc.pt/pt/>
- CICAP – Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto
<https://www.cicap.pt/>
- CACCL – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa
<http://www.centroarbitragemlisboa.pt/>

A lista e os contactos destas entidades são disponibilizados pela Direção-Geral do Consumidor no Portal do Consumidor (www.consumidor.pt).

5.3 Em caso de litígio de consumo no âmbito dos contratos celebrados online, o cliente pode recorrer à Plataforma Eletrónica para Resolução de Litígios em Linha (RLL) ou à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo do local do seu domicílio.

5.4 Sem prejuízo de outros mecanismos ao dispor dos reclamantes, estes podem igualmente recorrer ao Mediador do Crédito, entidade independente que atua junto do Banco de Portugal.