



## **Política de Tratamento de Reclamações**

**Agosto de 2018**

# POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

## 1. ENQUADRAMENTO

Na execução de operações e serviços pelos colaboradores do NOVO BANCO, são sempre utilizadas metodologias que privilegiam a melhor forma de dar o devido seguimento às instruções dos seus Clientes. A existência de uma Política de Tratamento de Reclamações constitui um fator de credibilização do Banco, ao permitir avaliar qualquer reclamação, insatisfação ou sugestão, recebida de clientes ou não clientes, constituindo um fator de recuperação de satisfação, qualidade e imagem, e um mitigador de risco reputacional.

Uma Política de Tratamento de Reclamações deverá permitir avaliar a razão do reclamante e, igualmente, a ação do Banco, devendo ser parte da análise a possibilidade de identificação de erros operacionais, ou de processos, ou de concepção de produtos ou serviços, no sentido de avaliar a possibilidade de gerar ações de melhoria contínua.

## 2. PRINCÍPIOS DA POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

A. Assiste aos clientes e não-clientes do NOVO BANCO a possibilidade irrestrita de apresentar reclamações quanto à ação do Banco, dos seus colaboradores ou agentes. O NOVO BANCO receberá, igualmente, manifestações de insatisfação ou sugestões de melhoria, as quais merecerão a mesma ponderação que qualquer reclamação.

B. As reclamações (ou manifestações de insatisfação, ou sugestões) poderão ser apresentadas ao Banco por qualquer meio habitual, sem requisitos de forma, e de modo integralmente gratuito.

C. O NOVO BANCO divulgará, de forma alargada, os canais disponíveis para apresentação de reclamações, designadamente nos contratos de abertura de conta, no seu sítio na internet e, nos termos da lei, nas suas instalações físicas (balcões e agências), 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 utilização do Livro de Reclamações.

D. Todas as reclamações deverão ser respondidas pelo NOVO BANCO aos reclamantes, num prazo que não deverá ultrapassar os 30 dias 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 (via postal ou eletrónica, se este tiver facultados os dados de correio eletrónico). Durante o período que medeia o envio da reclamação e a emissão da resposta, o Novo Banco deverá comunicar com o cliente, confirmando a respetiva receção e informando sobre o encaminhamento da questão. Em situações complexas em que não seja possível cumprir o prazo acima indicado, o NOVO BANCO envia ao Cliente um ponto de situação, justificando o atraso na resposta.

E. O NOVO BANCO 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.

### 3. IDENTIFICAÇÃO DOS CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

As reclamações de cliente e de não-clientes podem ser apresentadas ao NOVO BANCO pelos seguintes canais:

Por via postal	Novo Banco, Dep. Compliance – Área de Gestão e Tratamento de Reclamações – Avenida da Liberdade, 195 - 10º PISO, 1250 – 142 Lisboa
Por correio eletrónico	satisfacao@novobanco.pt ou formulário eletrónico
Por via telefónica	707 24 7 365
Pelo seu sítio na Internet	<a href="http://www.novobanco.pt">www.novobanco.pt</a>
Presencialmente, em qualquer Balcão do NOVO BANCO	
Por recurso ao Livro de Reclamações, em qualquer Balcão do NOVO BANCO, no horário de atendimento	

---

Por recurso aos meios de mediação de conflitos de consumo, indicados em 6. Abaixo  
Por recurso direto e não preclusivo às Entidades Reguladoras, Banco de Portugal,  
Comissão do Mercado de Valores Mobiliários ou Autoridade dos Seguros e Pensões.

---

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.

#### 4. PROCESSO

O Banco procurará, relativamente a cada reclamação, efetuar a sua avaliação, procurando identificar as possíveis falhas na sua origem, avaliar eventuais danos, e determinar a necessidade de medidas de correção e reparação de prejuízos.

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

Cada reclamação, e decisão, constituem um processo, o qual será mantido, acessível a entidades de supervisão, pelos prazos legalmente previstos.

O Novo Banco mantém um registo de todas as reclamações recebidas, com a correspondente resposta dada às mesmas, ou, em caso de decurso do prazo e pendência da resposta, com indicação do estado do processo. O referido arquivo deverá ser mantido por um prazo legalmente previsto.

O Departamento de Compliance do Novo Banco acompanha diariamente junto dos interlocutores do Banco responsáveis pela resposta às reclamações, as reclamações que vão sendo recebidas e bem assim a análise feita às mesmas, o tratamento e respetivas respostas.

## 5. REVISÃO E APROVAÇÃO

Anualmente, com base na informação recebida pelo Departamento de Compliance, é produzido um relatório sobre a execução e a eficácia do enquadramento geral de controlo dos serviços e atividades de investimento, sobre os riscos que foram identificados e sobre o tratamento das reclamações, bem como sobre as medidas de correção tomadas ou a tomar, posteriormente submetido à aprovação do órgão de administração.

Com base no relatório produzido, o NOVO BANCO realizará as devidas adaptações do ponto de vista da organização interna e do processo de tratamento de reclamações, atualizando e revendo a presente Política de Tratamento de Reclamações pelo menos anualmente.

Para a avaliação serão chamados os Responsáveis pela Oferta Comercial, enquanto fornecedores de dados quanto ao desenho de produtos ou serviços. Os Departamentos de Controlo Interno e de Auditoria Externa avaliarão o processo de tratamento de reclamações. Ao Departamento de Compliance cabe a supervisão sobre a atividade da Área de Gestão e Tratamento de Reclamações, a qual, embora integrada neste Departamento, funciona enquanto área segregada.

Os princípios da Política de Tratamento de Reclamações, e o Normativo Interno relativo ao tratamento de reclamações são aprovados, e anualmente objeto de análise, pelo Conselho de Administração Executivo.

## 6. RESOLUÇÃO DE LITIGIOS

Em caso de Litígio de Consumo, o Cliente pode recorrer a um dos seguintes Centros de Arbitragem, consoante o local da celebração do seu contrato:

- CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, disponível na página [www.arbitragemdeconsumo.org](http://www.arbitragemdeconsumo.org) ;
- CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve, disponível na página [www.consumidoronline.pt](http://www.consumidoronline.pt) ;
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra, disponível na página [www.centrodearbitragemdecoimbra.com](http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com) ;
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, disponível na página [www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt);
- Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, disponível na página [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt) ;
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral, disponível na página [www.triave.pt](http://www.triave.pt) ;
- Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo), disponível na página [www.ciab.pt](http://www.ciab.pt) ;
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira, disponível na página [www.srrh.gov-madeira.pt/In%C3%ADcio/tabid/292/Default.aspx](http://www.srrh.gov-madeira.pt/In%C3%ADcio/tabid/292/Default.aspx)

Em caso de litígio de consumo no âmbito dos contratos celebrados online, o Cliente pode recorrer à plataforma europeia de resolução de litígios em linha disponível em <https://webgate.ec.europa.eu/odr> ou à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo do local do seu domicílio.

Para mais informações, consulte o nosso site em [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt) ou o Portal do Consumidor em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt).