

Regulamento
de
Gestão de Reclamações

no

Banco Santander Totta, SA

Introdução

A Qualidade de Serviço é, para o Banco Santander Totta, SA (Santander), um referencial e a forma por excelência de se posicionar e distinguir no Mercado.

O objetivo principal é resolver a insatisfação dos Clientes, tão perto quanto possível do canal de contacto, mas através de um processo em que as atuações, comportamentos, incentivos, níveis de serviço, entre outros, estão alinhadas numa lógica de identificação central das causas de insatisfação dos Clientes, tendo em vista a contínua melhoria comportamental, processual e de procedimentos da Organização.

A resolução eficaz e atempada dos esclarecimentos solicitados e insatisfações dos Clientes nos vários canais que o Santander disponibiliza, é o principal foco para se evitar que as situações tenham de ser mais tarde ultrapassadas pela via da reclamação. Para o efeito, o Santander dispõe de mecanismos internos que permitem aos profissionais dos vários canais tomarem as medidas ao seu alcance para a resolução descentralizada dos desagradados ou pedidos de esclarecimentos apresentados, com vista à satisfação global no decorrer da relação comercial que mantêm com a Instituição.

Todavia, sempre que assim não for viável, o Santander dispõe de função e procedimento para a apresentação e gestão das reclamações que serão tratadas no âmbito deste Regulamento na Atenção ao Cliente, Órgão com reporte hierárquico direto na Área da Experiencia do Cliente.

Âmbito

O presente Regulamento tem como objetivo, regular os procedimentos existentes para a gestão e resposta das reclamações formais por parte da Atenção ao Cliente, área dotada dos devidos recursos técnicos, que é responsável pela gestão do processo e pelo seu acompanhamento até à conclusão do mesmo.

Entende-se por **Reclamação**, toda e qualquer comunicação formal de Clientes ou não Clientes, direta ou via Entidades Reguladoras ou de Defesa dos Consumidores, que transmitam contestação, oposição, ocorrências negativas verificadas no Santander e que merecem maior análise, tratamento e resposta também formal com a comunicação da atuação perante o desagrado apresentado.

Aplicação

Este Regulamento é de aplicação apenas nas reclamações de Clientes ou não Clientes no âmbito de todos os produtos comercializados, serviços prestados e atuação de colaboradores no direto exercício das suas funções junto Santander.

Este Regulamento considera ainda o tratamento de reclamações dos Tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados relativamente à distribuição de produtos de seguros, nomeadamente nas seguintes fases do processo de comercialização:

Pré-venda – Apresentação das condições pré-contratuais dos Seguros, explicando o âmbito das coberturas principais e complementares bem como das exclusões, condições de elegibilidade para acesso e benefício do seguro, simulação dos prémios e seu fracionamento, e apresentação de outra informação relevante que conste das restantes cláusulas pré-contratuais necessárias para enquadrar a solução em função do perfil do Cliente, bem como prestar as informações necessárias à Identificação do Banco enquanto Mediador Ligado;

Venda – Celebração do contrato de Seguro em nome da Companhia Seguradora da qual é Mediador Ligado, não impondo qualquer tipo de obrigatoriedade na celebração de um contrato de seguro como condição de acesso do Cliente a outro bem ou serviço fornecido pelo Santander;

Assistência ao longo da vigência do contrato – Prestação de todos os esclarecimentos ao Tomador do Seguro ou Beneficiário, relativos ao contrato de seguro durante a sua execução e durante a pendência dos conflitos deles derivados.

Pode apresentar uma reclamação qualquer pessoa singular ou coletiva, Cliente ou não Cliente, que pretenda apresentar a sua insatisfação perante uma atuação do Banco que considere inadequada.

É possível apresentar uma reclamação em nome e a pedido de terceiros, desde que o apresentante esteja mandatado para o efeito através de original de procuração específica, ou cópia certificada, com poderes inequívocos para o ato.

Na sua ausência, a resposta será sempre enviada ao Cliente ou interessado no cumprimento da legislação relativa a sigilo bancário.

Meios de comunicação de reclamações

Sem prejuízo do regime legal aplicável às reclamações apresentadas às Instituições de Crédito, as reclamações do Santander devem ser dirigidas por escrito à Atenção ao Cliente, através de qualquer dos seguintes canais de comunicação:

Rua da Mesquita, nº 6, 1070-238 Lisboa

Mensagem eletrónica para o endereço: atencaoaocliente@santander.pt

Através do Livro de Reclamações, pelo, artigo 3º, n.º 1 alínea B do Decreto-Lei 156/2005 na redação dada pelo Decreto-Lei 74/2017 de 21 de Junho, que define que a Instituição enquanto fornecedor de bens ou prestador de serviços está obrigado a "facultar imediatamente e gratuitamente ao consumidor ou utente o Livro de Reclamações sempre que por este tal lhe seja solicitado".

Assim, todas as Unidades de Negócio ou Serviços Centrais do Santander com relação direta com os utentes, dispõem de Livro de Reclamações (físico ou eletrónico)

Após registo da reclamação, será sempre destacada do Livro físico a folha com a indicação "Duplicado" e entregue ao reclamante.

Encontra-se ainda disponível em www.santander.pt, na página principal e na página [Atenção ao Cliente](#), o acesso à plataforma digital da Direção Geral do Consumidor www.livroreclamacoes.pt.

O Santander dispõe ainda de diversos meios de apoio ao Cliente, com vista a manter um diálogo contínuo e um serviço de excelência, prestando esclarecimentos, dando cumprimento a instruções e resolvendo incidências, através dos seguintes Órgãos:

- Balcões ou outras Unidades de Negócio;
- Superlinha (217 807 364 de Portugal e do estrangeiro), disponível 24 horas por dia;
- NetBanco (espaço Cliente) ou através do endereço:
netbancoparticulares@santander.pt
- Redes Sociais

Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais, o Cliente pode ainda recorrer a procedimentos extrajudiciais de resolução de conflitos, através do recurso aos Centros de Arbitragem a que o Banco aderiu, conforme informação disponível em “Resolução Alternativa de Conflitos do Consumo” em www.santander.pt.

Apresentação e Registo de Reclamações

As reclamações deverão ser apresentadas no prazo máximo de 2 anos após a ocorrência ou o conhecimento do facto objeto das mesmas.

As reclamações devem ser devidamente fundamentadas e acompanhadas de todos os elementos de que o reclamante disponha e que sejam comprovativos do facto objeto de reclamação, para que possa ser efetuada análise cuidada e dada resposta com celeridade e objetividade.

Requisitos mínimos:

- a) Apresentação por escrito;
- b) Identificação completa do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente (Nº Identificação Fiscal; Nome; Morada; Cartão de Cidadão, Bilhete Identidade ou Passaporte);
- c) Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- d) Número de Cliente ou conta á ordem sediada no Santander, quando aplicável;
- e) Identificação do Seguro e do Nº da Apólice (quando aplicável)
- f) Identificação do Balcão ou outra Unidade de Negócio;
- g) Original ou cópia certificada de procuração com poderes específicos e inequívocos para o ato, caso a reclamação seja apresentada por representante;

- h) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- i) Data e local da reclamação.

O reclamante deverá ainda, anexar à reclamação os documentos de suporte que considere necessários para a apreciação da mesma.

A não admissão de reclamação por parte da Atenção ao Cliente apenas ocorrerá quando:

- ✓ Sejam omissos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão;
- ✓ Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais, ou quando a matéria objeto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
- ✓ Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria extra ao Banco Santander Totta;
- ✓ O reclamante ou representante não se identifique, como previsto na alínea b) dos requisitos identificados em cima;
- ✓ A reclamação não seja apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo seja qualificado de vexatório.
- ✓ Esta reitere reclamação que seja apresentada pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenha sido objeto de resposta pelo Santander.
- ✓ Reclamação sobre transações de pagamento ou fraudes externas, que ainda não tenham sido apresentadas no ponto de contacto do Cliente (Unidades de Negócio ou Canais Digitais do Santander).

Nestes casos, a reclamação será arquivada e o reclamante devidamente notificado por escrito do facto.

A apresentação de uma reclamação à Atenção ao Cliente ou outros canais alternativos do Banco em nada prejudica a possibilidade de reclamação do Cliente, não Cliente ou seu representante junto das entidades de supervisão.

A Atenção ao Cliente assegurará o contacto com as entidades de Supervisão nestas matérias e manterá um registo de todas as reclamações recebidas, com as respetivas respostas ao reclamante e entidade de Supervisão.

O Santander, dispõe de ferramenta informática para registo, tratamento e arquivo ótico de todas as reclamações apresentadas, salvaguardando sempre todos os requisitos de segurança dos dados e documentação apresentada pelo Reclamante.

Gestão e Resposta das Reclamações

Após a aceitação da reclamação, a Atenção ao Cliente efetua todas as diligências estimadas necessárias ao apuramento dos factos alegados pelo reclamante, analisando de forma isenta e cuidada a documentação ao seu dispor, podendo solicitar ao reclamante, ou aos serviços internos, a prestação de informações adicionais para esclarecimento de questões sobre as quais subsistam dúvidas.

Findas as diligências em causa e analisados os factos emitir-se-á decisão sobre o pedido efectuado pelo reclamante.

Caso se verifique razão ao reclamante, é processada a correcção própria à situação, com posterior comunicação por escrito para a morada, SMS ou endereço de correio eletrónico registados na base de dados de Clientes do Banco ou na eventualidade de não ser Cliente, será endereçada para a Morada SMS, ou endereço eletrónico identificados na reclamação apresentada. Só depois se considera o caso resolvido.

Na eventualidade de não assistir razão ao reclamante, são também emitidos os adequados esclarecimentos por comunicação escrita para a morada, SMS ou endereço de correio eletrónico, ou ainda solicitado ao balcão titular/interveniente o contacto direto com o reclamante, para possível esclarecimento. Após estas diligências, é então efetuado o encerramento do caso.

Estas decisões serão elaboradas de forma fundamentada, de fácil entendimento e comunicadas por escrito ao reclamante ou seu representante (mediante apresentação de original de procuração com poderes específicos para o ato).

Prazos

A Atenção ao Cliente tem a incumbência de garantir o estrito cumprimento dos prazos legais definidos para as respostas às entidades reguladoras.

Todas as reclamações recebidas na Atenção ao Cliente, são alvo de acuso de receção, no próprio dia ou dia útil seguinte da sua receção, por comunicação escrita, via SMS, ou endereço de correio eletrónico.

Adicionalmente, sempre que a conclusão da reclamação não seja efetuada num prazo de 7 dias úteis, a Atenção ao Cliente promove a emissão de uma comunicação intermédia, com vista a informar que a análise da reclamação está em curso e que se prevê a respetiva resposta com a brevidade possível e cumprindo os prazos legais.

Tem ainda como propósito, efetuar o tratamento das reclamações diretas (que não envolvam reguladores), num prazo máximo de 30 dias úteis, contados a partir da receção da comunicação escrita.

Caso tal não seja possível, perante a particular complexidade da situação abordada, é pretensão da área manter o reclamante informado das diligências efetuadas.

São sempre respeitados os prazos legais a contar do dia útil de receção da reclamação no Banco, consoante os seguintes canais de entrada ou os produtos / serviços alvo de reclamação:

Livro de Reclamações = 15 dias úteis

Portal Banco de Portugal = 20 dias úteis

Comissão de Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) = 15 dias úteis

Autoridade de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) = 15 dias úteis

Serviços de Pagamento = 15 dias úteis

Distribuição de produtos de seguros = 15 dias úteis

Outras reclamações diretas = O Banco tem o propósito de emitir uma resposta num prazo máximo de 30 dias

Arquivo

A Atenção ao Cliente, Unidades de Negócio e Serviços Centrais do Banco, promovem o arquivo centralizado de todos os processos de reclamação recebidos na área durante os prazos legais previstos.