

Regulamento
de
Gestão de Reclamações

no

Banco Santander Totta, SA

Introdução

A Qualidade de Serviço é, para o Banco Santander Totta, SA, 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 Banco 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 Banco 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 Banco dispõe de função e procedimento para a apresentação e Gestão das Reclamações que serão tratadas no âmbito deste Regulamento no Departamento de Atenção ao Cliente, Órgão com reporte hierárquico direto na Área da Experiência do Cliente.

Âmbito

O presente Regulamento tem como objetivo regular os procedimentos existentes para a gestão e resposta das reclamações formais por parte do Departamento de 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 Banco Santander Totta 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 produtos comercializados, serviços prestados e atuação de colaboradores no direto exercício das suas funções junto do Banco Santander Totta, SA.

Este Regulamento considera ainda o tratamento de reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados relativamente à distribuição de produtos de seguros.

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 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 Banco Santander Totta, SA devem ser dirigidas por escrito ao Departamento de 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".

Todas as Unidades de Negócio ou Serviços Centrais do Banco Santander Totta, SA com relação direta com os utentes, dispõem de Livro de Reclamações.

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

O Banco Santander Totta 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 verbais, através dos seguintes Órgãos:

Balcões ou outras Unidades de Negócio;

Linha de Apoio aos Clientes (808241206)

Superlinha (707212424)

NetBanco (espaço Cliente)

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.santandertotta.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 Banco Santander Totta, quando aplicável;
- e) Identificação do Balcão ou outra Unidade de Negócio;
- f) Original ou cópia certificada de procuração com poderes específicos e inequívocos para o ato, caso a reclamação seja apresentada por representante;
- g) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- h) 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 do Departamento de 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;

- ✓ Esta reitere reclamação que seja apresentada pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenha sido objeto de resposta pelo Banco Santander Totta.

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

A apresentação de uma reclamação ao Departamento de Atenção ao Cliente em nada prejudica a possibilidade de reclamação do Cliente, não Cliente ou seu representante junto das Entidades de Supervisão.

O Departamento de 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 Banco Santander Totta, SA, dispõe de ferramenta informática para registo, tratamento e arquivo óptico 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, o Departamento de 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 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 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 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.

Prazos

O Departamento de Atenção ao Cliente tem a incumbência de garantir o estrito cumprimento dos prazos legais definidos para as respostas às Entidades Reguladoras.

Adicionalmente, sempre que a conclusão da reclamação não seja efetuada num prazo de 7 dias úteis, o Departamento de 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.

Arquivo

O Departamento de Atenção ao Cliente promove o arquivo centralizado de todos os processos de reclamação recebidos na Área durante os prazos legais previstos.