novobanco
DOS AÇORES

Política de Tratamento de Reclamações

NOVO BANCO DOS AÇORES, S.A.

novembro 2022

Índice

1. Enquadramento 3
2. Âmbito 3
3. Princípios da Política de Tratamento de Reclamações 3
4. Identificação dos Canais para apresentação de Reclamações 4
5. Resolução Alternativa de Conflitos 4
6. Processo 5
7. Revisão e Aprovação 5
8. Divulgação e esclarecimentos 5

1. Enquadramento

1.1. Com a presente política pretende definir-se os princípios adotados pelo **novobanco dos Açores**, no quadro do respetivo relacionamento com os clientes ou terceiras entidades, em todas fases do processo de gestão de reclamações.

1.2. 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.

2. Âmbito

2.1. 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 prestada.

2.2. 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.

3. Princípios da Política de Tratamento de Reclamações

3.1. Assiste aos clientes do **novobanco dos Açores** a possibilidade irrestrita de apresentar reclamações quanto à ação do Banco, dos seus colaboradores ou agentes. O **novobanco dos Açores** receberá, igualmente, manifestações de insatisfação, as quais merecerão a mesma ponderação que qualquer reclamação.

3.2. O **novobanco dos Açores** divulga, como as reclamações (ou manifestações de insatisfação) poderão ser apresentadas ao Banco pelas vias definidas e identificadas no ponto 4. 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 ainda através da utilização do Livro de Reclamações físico e eletrónico.

3.3. O **novobanco dos Açores** 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.

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

3.5. Todas as restantes reclamações deverão ser respondidas pelo **novobanco dos Açores** 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, por carta ou email.

4. Identificação dos Canais para apresentação de Reclamações

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

Por via postal	**novobanco dos Açores**, Departamento Compliance – Área de Gestão e Tratamento de Reclamações – Avenida da Liberdade, 195 - 10º PISO, 1250 – 142 Lisboa
Presencialmente, em	qualquer Balcão do **novobanco dos Açores**
Por via telefónica	707 247 365
Pelo seu sítio na Internet	www.novobancodosacores.pt
Por correio eletrónico	satisfacao@novobancodosacores.pt
Por recurso ao Livro de Reclamações, disponível em qualquer Balcão do **novobanco dos Açores**, 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 dos Açores.**	

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. Os Clientes podem ainda recorrer à Resolução Alternativa de Conflitos.

5.2. Em caso de litígio de consumo, o cliente pode recorrer a um dos seguintes Centros de Arbitragem com quem o **novobanco dos Açores** 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.

6. Processo

6.1. As reclamações recebidas no **novobanco dos Açores** são tratadas com princípios de equidade, rigor, diligencia e transparência.

6.2. As reclamações apresentadas, devem ser devidamente fundamentadas, identificar os factos objeto de reclamação ou insatisfação, bem como serem acompanhadas de todos os elementos comprovativos de que o Cliente disponha, para que possa ser efetuada analise cuidada e dada resposta com celeridade e objetividade.

6.3. Após receção da reclamação ou insatisfação, o **novobanco dos Açores** 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 á oferta de produtos e serviços, alvo da reclamação apresentada.

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

6.5. O **novobanco dos Açores** 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.

7. Revisão e Aprovação

7.1. Com base na informação recebida pelo Departamento de Compliance do novobanco, é produzido informação trimestral ao Conselho de Administração sobre o tipo e conteúdo das reclamações apresentadas, eventuais riscos, deficiências e melhorias comunicadas internamente, para avaliação de medidas corretivas pelos sponsors e sistema de controlo interno.

7.2. Com base no relatório produzido, o **novobanco dos Açores** realizará as devidas adaptações do ponto de vista da organização interna e do processo de tratamento de reclamações.

7.3. Os princípios da Política de Tratamento de Reclamações, e o Normativo Interno relativo ao tratamento de reclamações são aprovados, é objeto de análise e aprovação, pelo Conselho de Administração, atualizando e revendo a presente Política de forma regular, e sempre que as circunstâncias assim o exijam, considerando, designadamente, as eventuais alterações na legislação e/ou regulamentação relevantes.

8. Divulgação e esclarecimentos

8.1. A presente Política é divulgada junto de todos os colaboradores do **novobanco dos Açores** e encontra-se publicamente disponível no *site* do **novobanco dos Açores**, o que é assegurado pelo Departamento de Compliance – Gestão e Tratamento de Reclamações do novobanco.

8.2. Para qualquer esclarecimento sobre a presente Política deve ser contactada a Direção de Controlo do **novobanco dos Açores.**