



Política de Tratamento de Reclamações

Janeiro de 2018

POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

1. ENQUADRAMENTO

Na execução de operações e serviços pelos colaboradores do NOVO BANCO dos AÇORES, 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 NOVO BANCO dos AÇORES, 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 NOVO BANCO dos AÇORES, devendo ser parte da análise a possibilidade de identificação de erros operacionais, ou de processos, ou de conceção de produtos ou serviços, no sentido de avaliar a possibilidade de gerar ações de melhoria contínua.

2. PRINCIPIOS DA POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

A. Assiste aos clientes e não-clientes do NOVO BANCO dos AÇORES a possibilidade irrestrita de apresentar reclamações quanto à ação do NOVO BANCO dos AÇORES, dos seus colaboradores ou agentes. O NOVO BANCO dos AÇORES 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 NOVO BANCO dos AÇORES por qualquer meio habitual, sem requisitos de forma, e de modo integralmente gratuito.

C. O NOVO BANCO dos AÇORES 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 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 (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 dos Açores 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 dos AÇORES envia ao Cliente um ponto de situação, justificando o atraso na resposta.

E. O NOVO BANCO 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. IDENTIFICAÇÃO DOS CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

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

- a. Por via postal, para NOVO BANCO dos AÇORES, A/C Gestão de Reclamações – Avenida da Liberdade, 195 - 10º PISO, 1250 – 142 Lisboa
- b. Por correio eletrónico – satisfacao@novobanco.pt ou formulário eletrónico
- c. Por via telefónica (707 24 7 365)
- d. Pelo seu sítio na Internet (www.novobancodosacores.pt)
- e. Presencialmente, em qualquer Balcão do NOVO BANCO dos AÇORES
- f. Por recurso ao Livro de Reclamações, em qualquer Balcão do NOVO BANCO dos AÇORES, no horário de atendimento
- g. Por recurso aos meios de mediação de conflitos de consumo, indicados em 6. abaixo
- h. 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 NOVO BANCO dos AÇORES 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 NOVO BANCO dos AÇORES 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 dos AÇORES 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 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 do NB, 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 dos AÇORES 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 do NOVO BANCO dos AÇORES e os Responsáveis no NOVO BANCO pelo desenho da Oferta Comercial do NOVO BANCO dos AÇORES, enquanto fornecedores de dados quanto à conceção e disponibilização de produtos ou serviços. Os Departamentos de Controlo Interno do NB e de Auditoria Externa do NB avaliarão o processo de tratamento de reclamações. Ao Departamento de Compliance do NB cabe a supervisão sobre a atividade do Núcleo de Gestão de Reclamações, no qual as reclamações relativas ao NOVO BANCO dos AÇORES são tratadas, e que embora integrado no Departamento de Compliance do NB, 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 do NOVO BANCO dos AÇORES.

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;

CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve, disponível na página www.consumidoronline.pt;

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra, disponível na página www.centrodearbitragemdecoimbra.com;

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, disponível na página www.centroarbitragemlisboa.pt;

Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, disponível na página www.cicap.pt;

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral, disponível na página www.triave.pt;

Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo), disponível na página 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

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.novobancodosacores.pt ou o Portal do Consumidor em www.consumidor.pt.