



## **POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES**

**BANCO SANTANDER CONSUMER PORTUGAL SA**

## Política de Gestão de Reclamações

### Declaração de Política

A satisfação do cliente assente num serviço de excelência ajustado a toda a diversidade dos nossos clientes é uma crença do Banco Santander Consumer Portugal, que considera cada reclamação uma oportunidade para a melhoria contínua na prestação do serviço ao cliente, para conhecimento do que o cliente valoriza e de corrigir o que não correu bem.

#### 1. Objetivo

Com a presente política pretende-se definir os princípios adotados pela área de Provedoria do Cliente no relacionamento com os clientes ou terceiras entidades, em todas fases do processo de gestão de reclamações.

A Provedoria do Cliente tem a responsabilidade de garantir o tratamento dos processos de forma diligente, justo, eficaz e imparcial, centrado na proximidade e na resolução das situações salvaguardando os interesses legítimos dos clientes.

#### 2. Âmbito

Pode apresentar uma reclamação qualquer pessoa singular ou coletiva que possui ou já possuiu no passado, um contrato de financiamento com o banco ou pessoas que não tenha qualquer relação com o banco, bem como fornecedores de serviços, intermediários de crédito e parceiros, desde que inserida no conceito *infra*.

**Conceito de reclamação** - Entende-se por – Reclamação - qualquer expressão de insatisfação ou discordância" no sentido lato. Não se insere no conceito de " Reclamação" as declarações que integram a negociação contratual, eventuais pedidos de serviços (e.g. 2<sup>as</sup> vias de documentos, etc.) de pedidos de informação ou esclarecimentos, (e.g. informação sobre valores em dívida, etc.) cujo teor não se centre na insatisfação.

#### 3. Princípios chaves

Os princípios chaves orientadores na relação com os nossos clientes e inerentes à atuação da área de Provedoria do Cliente são os seguintes:

**Acessibilidade** – O Banco disponibiliza aos seus clientes ou entidades terceiras, no seu sítio da Internet, um canal direto para apresentação de uma reclamação. A apresentação de uma reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante.

**Independência e especialização** – A equipa da Provedoria do Cliente é constituída por elementos com profundo conhecimento do negócio, regulamentação e boas práticas que garante um processo de gestão de reclamações, diligente, independente e imparcial.

**Registo e rastreabilidade** – A área de Provedoria do Cliente assegura a confidencialidade no tratamento da reclamação, sendo constituído um processo autónomo inerente à reclamação segregado do processo do cliente.

**Fundamentação** – Toda e qualquer reclamação é fundamentada com base no regulamento aplicável ou no contrato existente e garantindo uma comunicação com o cliente de forma clara, precisa e individualizada.

**Resoluções vinculativas** – Todas as respostas às reclamações apresentadas são vinculativas pelo que são garantidas as implementações nas condições e prazos indicados.

**Análise da causa-raiz** – Consideramos que reclamações são oportunidades de melhoria, pelo que as causas da sua origem são analisadas, visando a identificação de medidas a adotar de forma a evitar a sua repetição futura e o aumento da qualidade do serviço.

#### 4. Processo de Gestão de Reclamação

##### Canais disponíveis para apresentação de uma reclamação

As reclamações devem ser comunicadas:

- E-mail para: [provedorclientes@santanderconsumer.pt](mailto:provedorclientes@santanderconsumer.pt)
- Website Santander Consumer acedendo à área de Provedoria do Cliente
- Portal de clientes – Com acesso no *site* do banco e mediante o registo prévio. Restrito a clientes particulares e com financiamento automóvel e/ou consumo
- Por escrito, dirigida à Provedoria do Cliente – R. Castilho 2 – 1269-073 Lisboa

A entidade reguladora para a atividade exercida pelo Banco Santander Consumer Portugal é o Banco de Portugal.

Os reclamantes podem aceder ao **livro de reclamações** disponibilizados em todas as lojas e delegações, nomeadamente:

Lisboa: R. Castilho 2 – 1269-073 Lisboa

Porto: Eng.º. Ferreira Dias 181 -4100-247 Porto

Funchal: Avenida Inf C Com Avenida-Lj F, Funchal

Ou através do **livro de reclamações eletrónico**, disponibilizado em [www.livroreclamacoes.pt/inicio](http://www.livroreclamacoes.pt/inicio) ou através do link disponibilizado na website do Banco Santander Consumer Portugal – 1ª página ou acedendo à área de Provedoria do Cliente.

Em alternativa, o reclamante poderá apresentar uma reclamação junto do Banco de Portugal, através do formulário disponibilizado no Portal do Cliente Bancário (<https://clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/formulario-nova-reclamacao>).

#### **Requisitos mínimos da reclamação**

- Apresentação por escrito;
- Nº do contrato (preferencialmente);
- Nome do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- Qualidade do reclamante, designadamente de Cliente ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
- Número de documento de identificação do reclamante (Número de identificação Fiscal ou Cartão e Cidadão);
- Procuração do cliente, caso seja pretendido uma resposta a uma entidade não interveniente no contrato;
- Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram (exceto se for manifestamente impossível) e documentação suporte que considere relevante para análise da reclamação;
- Identificação da pretensão do reclamante.

#### **Receção, registo e tratamento da reclamação**

No ato de receção da reclamação é enviado um e-mail ao reclamante a acusar a sua receção e a informar o tempo estimado de resposta.

A Provedoria do Cliente assegura o registo de todas as reclamações, constituindo um processo específico por cada reclamação recebida.

Após registo é efetuada uma análise detalhada e isenta ao conteúdo da reclamação e documentação suporte, sendo que nesta fase caso se verifique a necessidade de obter esclarecimentos adicionais, a área poderá recorrer às estruturas internas para a elaboração da respetiva resposta.

Caso se verifique razão ao reclamante é diligenciada a correção da situação e informado o reclamante que a mesma se encontra sanada.

Caso não se verifique razão ao reclamante, fundamenta-se a resposta com base no regulamento aplicável ou contrato existente, e considera-se a mesma sanda.

Em situação de recusa da reclamação, é comunicado ao reclamante o motivo da recusa.

### Prazos de resposta

As reclamações têm de ser respondidas no prazo máximo de 10 dias úteis.

Caso não se consiga responder à reclamação num prazo máximo de 7 dias úteis é enviada uma carta ao reclamante a informar que o assunto se encontra a ser analisado, com uma nova data expectável de resposta.

### Canais de resposta utilizados

As respostas às reclamações são efetuadas por carta ou por e-mail.

Nas situações em que se verifica pelo conteúdo da reclamação a alteração de morada do reclamante, procede-se ao envio da resposta para as duas moradas, a morada indicada na reclamação e morada registada na base de dados do banco, dando conhecimento do facto ao reclamante.

Caso se verifique a existência de um endereço de e-mail certificado, é utilizado este canal para as reclamações rececionadas por esta mesma via.

Nas situações em que existe ou existiu uma relação com o banco a resposta é remetida diretamente ao reclamante, caso seja ou tenha sido interveniente no contrato. Caso se verifique que a mesma é **apresentada por um representante**, para resposta ao representante é necessário a receção de uma **procuração** do cliente específica para esse ato. Caso contrário, a resposta é enviada para o cliente.

### Arquivo

A Provedoria do Cliente responsabiliza-se pelo arquivo físico de cada processo de reclamações, durante o prazo legal de 5 anos.

## 5. Resolução alternativa de Litígios

Em caso de litígio, o reclamante pode recorrer a um dos seguintes Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo:

- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa ([www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt));
- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo ([www.cniacc.pt](http://www.cniacc.pt)).