

**novobanco**

**POLÍTICA DE TRATAMENTO  
DE RECLAMAÇÕES**

2022



## 1. Enquadramento

- 1.1. Com a presente política pretende definir-se os princípios adotados pelo **Novo Banco S.A., Succursale Luxembourg (doravante a “Sucursal”)**, 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.
- 2.3. De acordo com o *Règlement CSSF N.º 16-07*, uma reclamação é toda a queixa apresentada por clientes da Instituição, com vista a obter o reconhecimento de um direito, ou para obter a compensação de um prejuízo.

## 3. Princípios da Política de Tratamento de Reclamações

- 3.1. Assiste aos clientes da Sucursal a possibilidade irrestrita de apresentar reclamações quanto à ação da Sucursal ou dos seus colaboradores. A Sucursal receberá, igualmente, manifestações de insatisfação, as quais merecerão a mesma ponderação que qualquer reclamação.
- 3.2. A Sucursal divulga como as reclamações (ou manifestações de insatisfação) poderão ser apresentadas pelas vias definidas e identificadas no ponto 4. desta política, de modo integralmente gratuito, identificando a entidade de supervisão que será objeto de comunicação, designadamente, à *Commission de Surveillance du Secteur Financier (doravante a CSSF)*.
- 3.3. A Sucursal 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. A Sucursal notifica o reclamante sobre a receção da reclamação, no prazo máximo de 10 dias após a receção da reclamação. Essa notificação refere, quando aplicável, o nome e dados relevantes da pessoa responsável pelo tratamento da reclamação.
- 3.6. Todas as restantes reclamações deverão ser respondidas pela Sucursal 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.
- 3.7. Nos casos em que uma resposta não possa ser prestada dentro desse prazo, o profissional deve informar ao reclamante as causas do atraso e indicar a data em que o seu exame é suscetível de ser terminado.

## 4. Identificação dos Canais para apresentação de Reclamações

- 4.1. As reclamações de cliente e de não-clientes podem ser apresentadas à Sucursal pelos seguintes canais:

Por via postal	Novo Banco S.A., <i>Succursale Luxembourg</i> Service de Compliance 1, rue Schiller L-2519 Luxembourg
Presencialmente, em	1, rue Schiller L-2519 Luxembourg
Por via telefónica	27362500
Por fax	27362511
Por correio eletrónico	info@novobancoluxembourg.lu
Por recurso direto e não preclusivo à <i>Commission de Surveillance du Secteur Financier</i>	

- 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 e Litígios

- 5.1. Os Clientes podem ainda recorrer à Resolução Alternativa de Conflitos.
- 5.2. Nos casos em que a reclamação não tenha sido respondida, ou o reclamante considere que a resposta obtida não é satisfatória, o reclamante poderá escalar a reclamação para um nível hierárquico superior, nomeadamente ao Diretor Geral da Sucursal, utilizando o seguinte endereço:

- Novo Banco S.A., *Succursale Luxembourg*  
À atenção do Director Geral  
1, rue Schiller  
L-2519 Luxembourg

- c. Em caso de litígio de consumo, o cliente pode recorrer à *Commission de Surveillance du Secteur Financier*. O pedido deve ser apresentado à CSSF por escrito, enviado por correio, fax ou por e-mail, para o endereço/número disponível no sítio da CSSF, ou através do formulário disponibilizado no sítio da CSSF na internet, para esse efeito.

## 6. Processo

- 6.1. As reclamações recebidas na Sucursal são tratadas com princípios de equidade, rigor, diligência 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 análise cuidada e dada resposta com celeridade e objetividade.
- 6.3. Após receção da reclamação ou insatisfação, a Sucursal 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 da Sucursal relativamente a cada processo será formalmente comunicada ao reclamante.
- 6.5. A Sucursal 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 pela Sucursal, é enviada informação anual à CSSF, no âmbito da Circular CSSF n.º 17/671, alterada pela CSSF Circular 18/698, sobre o tipo e conteúdo das reclamações apresentadas.
- 7.2. A pessoa responsável referida no ponto 5.2, deve comunicar à CSSF, anualmente, informação com o número de reclamações registadas pelo profissional, classificadas por tipo de reclamação, bem como um relatório resumido das reclamações e das medidas tomadas para o seu tratamento.
- 7.3. Com base no relatório produzido, a Sucursal realizará as devidas adaptações do ponto de vista da organização interna e do processo de tratamento de reclamações, quando aplicável.
- 7.4. 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, pela Direção Geral da Sucursal, com comunicação ao Departamento de Compliance – CRASS do novobanco, 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 da Sucursal e encontra-se publicamente disponível no site em [www.novobancoluxembourg.lu](http://www.novobancoluxembourg.lu), sendo a divulgação assegurada pela área de Compliance da Sucursal.

8.2. Para qualquer esclarecimento sobre a presente Política, deve ser contactada a área de Compliance da Sucursal.