



POLÍTICA DE RECEÇÃO, REGISTO E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

**CAIXA DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO DE
TORRES VEDRAS, CRL**



DEZEMBRO DE 2023

I. CONTROLO DE VERSÕES

Versão	Data	Nome	Alteração
1.0	13/12/2023	Política de Receção, Registo e Tratamento de Reclamações	Preparação da Política à luz do Aviso n.º 3/2020, do Banco de Portugal

II. PROCESSO DE APROVAÇÃO

Órgão / Unidade de Estrutura (UE)	Opinião / Parecer	Aprovação	Data
Conformidade			
Gestão de Riscos			
Auditoria Interna			
Conselho de Administração		✓	13/12/2023
Conselho Fiscal			
Assembleia Geral			

III. PROCESSO DE DIVULGAÇÃO

Nível de divulgação	Confidencial	Restrita	Pública
Meios de divulgação	Comunicado	Intranet	Internet
		✓	✓
Órgãos / U.E. com acesso e notificação			

ÍNDICE

1. Introdução	6
2. Legislação aplicável	7
3. Âmbito de aplicação	9
4. Princípios de atuação	9
5. Conceitos relevantes e requisitos gerais das Reclamações	10
5.1. Conceitos relevantes	10
5.2. Requisitos da Reclamação	10
6. Canais de apresentação de Reclamações	11
6.1. Diretamente à CCAMTV	11
6.2. Através do Livro de Reclamações	12
6.3. Através do Portal do Cliente Bancário	13
6.4. À ASF	13
7. Tratamento das Reclamações	14
8. Registo e arquivo das Reclamações recebidas e tratadas	15
9. Responsáveis pelo processo de receção, gestão e tratamento de Reclamações	16
10. Aprovação, entrada em vigor, publicação e divulgação	17

1. Introdução

A Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras, CRL, (doravante “**CCAMTV**”) é uma instituição de crédito, fundada em 1915, cuja atividade é regulada pelo Regime Jurídico do Crédito Agrícola Mútuo, pelo Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras e pelo Código Cooperativo.

Presentemente opera em 16 agências, distribuídas na área geográfica do concelho de Torres Vedras.

A regulação aplicável impõe às instituições de crédito que mantenham e operem mecanismos organizacionais e administrativos eficazes, de maneira a tomarem as medidas destinadas a evitar conflitos de interesse, que prejudiquem o adequado cumprimento dos seus deveres e responsabilidades e os interesse dos seus Clientes.

A CCAMTV tem como seus objetivos o cumprimento das disposições legais e regulamentares aplicáveis, bem como das recomendações do Banco Central Europeu e das demais autoridades de supervisão europeia competentes e do Banco de Portugal, a proteção da reputação da CCAMTV, a eficaz proteção dos seus ativos, entre outros.

A implementação de um processo sólido e eficaz no âmbito de análise e tratamento de reclamações revela-se uma mais-valia para a garantia da qualidade dos serviços prestados pela CCAMTV, bem como para melhoria da sua imagem junto dos seus Clientes, atuais ou potenciais.

Deste modo, a presente Política de Receção, Registo e Tratamento de Reclamações (de ora em diante “**Política**”) procura estabelecer os princípios orientadores associados à receção, tratamento e gestão de reclamações dos Clientes Reclamantes da CCAMTV, bem como os procedimentos implementados internamente gerir aquelas Reclamações.

Esta Política integra o normativo interno da CCAMTV, devendo ser considerada como complemento dos restantes procedimentos, nomeadamente, mas sem limitar, do Código de Conduta.

2. Legislação aplicável

A presente Política procura dar cumprimento aos requisitos legais aplicáveis à gestão e tratamento de Reclamações, nomeadamente:

- i. O Decreto-Lei n.º 292/98, de 31 de dezembro, conforme sucessivamente alterado, que publica o Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (o “**RGICSF**”), que regula o acesso à atividade e respetivo exercício por parte das instituições de crédito e das sociedades financeiras e o exercício da supervisão das instituições de crédito e das sociedades financeiras, respetivos poderes e instrumentos de supervisão;
- ii. O Decreto-Lei nº 262/86, de 2 de setembro, conforme sucessivamente alterado, que publica o Código das Sociedades Comerciais (o “**CSC**”);
- iii. A Lei n.º 119/2015, de 31 de agosto, conforme sucessivamente alterada, que aprova o Código Cooperativo;
- iv. A Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro, que aprova o regime jurídico da distribuição de seguros e de resseguros, transpondo a Diretiva (UE) 2016/97, que altera a Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, que aprova o regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora, bem como o regime processual aplicável aos crimes especiais do setor segurador e dos fundos de pensões e às contraordenações cujo processamento compete à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões;
- v. O Decreto-Lei n.º 144/2009, de 17 de junho, que cria o Mediador do Crédito;
- vi. O Decreto-Lei n.º 156/2005, conforme sucessivamente alterado, que estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral;
- vii. A Portaria n.º 1288/2005, conforme sucessivamente alterada, que aprova o modelo, edição, preço, fornecimento e distribuição do livro de reclamações a ser disponibilizado pelos fornecedores de bens e prestadores de serviços abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro;

- viii. O Aviso do Banco de Portugal n.º 3/2020 (o “**Aviso 3/2020**”), que regula a cultura organizacional, governo interno, sistema de controlo interno e políticas e práticas remuneratórias das instituições destinatárias;
- ix. A Instrução n.º 18/2008, do Banco de Portugal, que implementa um serviço no sistema de comunicação eletrónica BPnet a fim de simplificar e facilitar a tramitação das reclamações dos clientes bancários;
- x. A Instrução n.º 8/2010, do Banco de Portugal, que determina que as instituições de crédito devem remeter ao Banco de Portugal informação sobre os contratos de depósito e de crédito, a fim de analisar e avaliar o número de reclamações dos clientes;
- xi. A Carta Circular n.º 006/2008/DSB, do Banco de Portugal, que informa sobre os procedimentos a adotar no que toca às queixas apresentadas no Livro de Reclamações: documentos a apresentar e prazos a cumprir por parte das instituições;
- xii. A Carta Circular n.º 025/2008/DSB, do Banco de Portugal, que define um conjunto de procedimentos a serem seguidos pelas instituições de crédito e sociedades financeiras aquando da apreciação de reclamações dirigidas ao Banco de Portugal contra essas instituições;
- xiii. A Carta Circular n.º 057/2009/DSB, do Banco de Portugal, que recomenda às instituições de crédito que concedam aos Provedores do Cliente um estatuto de autonomia funcional por forma a que os mesmos sejam uma segunda instância na apreciação das reclamações dos clientes;
- xiv. A Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, da ASF, que concretiza um conjunto de deveres decorrentes do regime jurídico da distribuição de seguros e de resseguros, aprovado em anexo à Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro;
- xv. A Circular n.º 1/2009, da ASF, conforme sucessivamente alterada, que divulga a obrigatoriedade de existência e disponibilização de livro de reclamações nos estabelecimentos das empresas de seguros, mediadores de seguros e sociedades gestoras de fundos de pensões.

3. Âmbito de aplicação

A presente Política é aplicável a todos os colaboradores e membros dos órgãos sociais da CCAMTV, bem como a todas as Reclamações ou queixas apresentadas pelos Clientes Reclamantes da CCAMTV, relativamente aos serviços prestados por esta.

4. Princípios de atuação

A atuação da CCAMTV pauta-se por um conjunto de princípios que asseguram um tratamento justo, equitativo e transparente de todos os seus Clientes Reclamantes, tanto no dia a dia da atividade da CCAMTV, como no âmbito do processo de tratamento e gestão de Reclamações.

Deste modo, todo o processo de receção, análise, tratamento e gestão de Reclamações é conduzido pela CCAMTV assegurando:

- a) Uma atuação diligente, rigorosa, imparcial e transparente da parte dos seus colaboradores e representantes a todo o tempo;
- b) O tratamento equitativo de todos os Clientes Reclamantes, sem discriminação, e prevenindo especialmente riscos de conflitos de interesses;
- c) A prestação de informação adequada aos Clientes Reclamantes, bem como de todos os esclarecimentos tidos como necessários, de modo completo, compreensível, satisfatório e com precisão, atendendo ao perfil do(a) cliente e à natureza e complexidade da situação em causa;
- d) O carácter gratuito na apresentação e tratamento das Reclamações, bem como no acesso às respetivas respostas e esclarecimentos complementares pelo Cliente Reclamante;
- e) A confidencialidade e sigilo relativamente aos dados dos(as) Clientes Reclamantes, ao conteúdo da Reclamação e à situação concreta, evitando o seu acesso não autorizado por terceiros e cumprindo as exigências e requisitos em matéria de tratamento de dados pessoais;
- f) A disponibilização, pelas unidades orgânicas da CCAMTV, da informação necessária para o tratamento e resposta célere à Reclamação apresentada;

A possibilidade de recurso ao tribunal competente ou a mecanismos extrajudiciais de composição e resolução de litígios.

5. Conceitos relevantes e requisitos gerais das Reclamações

5.1. Conceitos relevantes

Para os efeitos previstos na Política, entende-se como:

- a) **“Reclamação”** (ou **“Reclamações”**) toda a manifestação de discordância, declaração de insatisfação, alegação de atuação inadequada ou invocação de incumprimento referente a qualquer produto ou serviço oferecido ou prestado pela CCAMTV aos clientes ou potenciais clientes;
- b) **“Cliente Reclamante”** (ou **“Clientes Reclamantes”**) toda a pessoa singular ou coletiva que já tenha uma relação contratual com a CCAMTV, que possa configurar um potencial cliente da CCAMTV ou tenha, por qualquer vida, legitimidade para apresentação uma Reclamação junto da CCAMTV.

5.2. Requisitos da Reclamação

Qualquer Reclamação deve conter, pelo menos, os seguintes elementos:

- a) Nome completo do Cliente Reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- b) Referência à qualidade do Cliente Reclamante, indicando se se trata de um cliente, garante, segurado ou representante;
- c) Email e telemóvel/telefone do Cliente Reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- d) Número do documento de identificação do Cliente Reclamante;
- e) Descrição sumária dos factos que motivam a Reclamação, com a identificação da data em que ocorreram e, se conhecida, a identidade dos intervenientes nos mesmos;
- f) Data e local da apresentação da Reclamação; e

g) Outros elementos adicionais que o Cliente Reclamante entenda apresentar.

O colaborador da CCAMTV que recebe a Reclamação deve confirmar que a mesma inclui os elementos listados acima e, caso não o faça, solicitar ao Cliente Reclamante que os forneça.

A CCAMTV só pode recusar aceitar uma Reclamação quando:

- a) Faltem dados absolutamente essenciais para o processamento da mesma e o Cliente Reclamante, convidado a fornecê-los pelo colaborador da CCAMTV, se recuse a fazê-lo;
- b) A Reclamação já tenha sido apresentada num passado recente e esteja ainda dentro do prazo de apreciação pelos serviços competentes da CCAMTV ou já tenha sido tratada e respondida ao Cliente Reclamante pela CCAMTV; e
- c) Se for manifesto que a Reclamação apresentada não diz respeito a produtos ou serviços oferecidos ou prestados pela CCAMTV.

Em caso de não aceitação de uma Reclamação pela CCAMTV, o Cliente Reclamante é imediatamente informado da recusa, por escrito, pelo colaborador em causa, que deve indicar igualmente o motivo da recusa.

6. Canais de apresentação de Reclamações

Os Clientes Reclamantes da CCAMTV podem apresentar as suas reclamações, conforme entendam conveniente:

- i. Diretamente à CCAMTV (por contacto direto ou através do Livro de Reclamações);
- ii. Ao Banco de Portugal (através do Portal do Cliente Bancário); e/ou
- iii. À ASF;

6.1. Diretamente à CCAMTV

Um Cliente Reclamante da CCAMTV podem apresentar a sua Reclamação diretamente à CCAMTV, por escrito, entregando-a em qualquer balcão, agência ou

departamento da CCAMTV, utilizando para o efeito os seguintes dados de contacto:

A/C CCAMTV – Gabinete de Conformidade

Rua Santos Bernardes, n.º 16-A

2560-362 Torres Vedras

Email: reclamacoes@ccamtv.pt

A Reclamação deve conter os elementos necessários e melhor identificados no ponto 5.2. da Política e, aquando da aceitação, o colaborador da CCAMTV deve entregar cópia da Reclamação ao Cliente Reclamante com a menção de que o original foi recebido, naquela data, pela CCAMTV.

6.2. Através do Livro de Reclamações

Um Cliente Reclamante da CCAMTV pode apresentar uma Reclamação através do Livro de Reclamações, em formato papel, disponível nos balcões da CCAMTV e disponibilizado, a pedido do Cliente Reclamante e de forma gratuita, ou em formato eletrónico, através do acesso à Plataforma Digital.

A apresentação de Reclamações na Plataforma Digital garante ao Cliente Reclamante os mesmos direitos e condições, e tem a mesma validade da Reclamação apresentada no Livro de Reclamações em formato papel.

O Livro de Reclamações encontra-se sempre disponível em todos os balcões ou agências da CCAMTV, mesmo quando os respetivos responsáveis se encontrem ausentes. A CCAMTV não pode justificar a falta do Livro de Reclamações no balcão ou agência em que este tenha sido solicitado, pelo facto de o mesmo se encontrar disponível noutras agências ou balcões ou pelo facto de o disponibilizar em formato eletrónico.

A CCAMTV, em todas as suas agências e balcões, em local bem visível e com caracteres facilmente legíveis pelos clientes, um letreiro com a seguinte informação:

- i. *“Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações em formato físico e eletrónico”; e*
- ii. *“Entidade competente para apreciar a reclamação: Banco de Portugal, Rua do Comércio, n.º 148, 1100-150 Lisboa*

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, Avenida da República, n.º 76, 1600-205 Lisboa".

A CCAMTV publicita, no seu *website*, em local visível e de forma destacada, o acesso à Plataforma Digital e ao Livro de Reclamações em formato eletrónico através do endereço www.livroreclamacoes.pt.

A Reclamação deve conter os elementos referidos no ponto 5.2. da Política. A CCAMTV deve, sempre que solicitado, providenciar toda a informação e elementos necessários ao correto preenchimento da Reclamação por parte do Cliente Reclamante.

Nos casos em que o Cliente Reclamante se encontre impossibilitado de preencher a Reclamação por razões de iliteracia ou incapacidade física, o responsável da CCAMTV deve efetuar o respetivo preenchimento nos termos descritos oralmente por este.

O duplicado da Reclamação é entregue ao Cliente Reclamante, devendo a CCAMTV conservar o triplicado no Livro de Reclamações. Caso o Cliente Reclamante recuse receber o duplicado da Reclamação, a CCAMTV arquiva esse duplicado, apondo-lhe a menção dessa recusa.

6.3. Através do Portal do Cliente Bancário

Atendendo à natureza da CCAMTV como uma instituição de crédito, um Cliente Reclamante pode apresentar uma Reclamação diretamente ao Banco de Portugal através do Portal do Cliente Bancário (<https://clientebanuario.bportugal.pt/>).

A Reclamação efetuada através do *website* do Banco de Portugal deve respeitar todos os passos aí previstos, devendo ser preenchidos todos os formulários ali indicados.

Sem prejuízo de estas Reclamações serem endereçadas diretamente ao Banco de Portugal, esta autoridade de supervisão pode considerar relevante envolver a CCAMTV no processo de apreciação e tratamento das mesmas.

6.4. À ASF

Atendendo à natureza da CCAMTV como um mediador de seguros, um Cliente Reclamante pode apresentar uma Reclamação diretamente à ASF, nomeadamente

Política de Receção, Registo e Tratamento de Reclamações

através do serviço *online* disponível no Portal do Consumidor da ASF.

A Reclamação efetuada através do *website* da ASF deve respeitar todos os passos aí previstos, devendo ser preenchidos todos os formulários ali indicados.

Sem prejuízo de estas Reclamações serem endereçadas diretamente à ASF, esta autoridade de supervisão pode considerar relevante envolver a CCAMTV no processo de apreciação e tratamento das mesmas.

7. Tratamento das Reclamações

Recebida a Reclamação nos termos dos pontos 6.1. ou 6.2. da Política, o respetivo coordenador da agência, balcão ou departamento em que foi entregue, remete a Reclamação para o Gabinete de Conformidade **no prazo de 2 (dois) dias úteis**, acompanhada de:

- (i) um relatório elaborado pelo sobredito responsável da agência, balcão ou departamento com a descrição e análise sumária dos factos alegados na Reclamação, a indicação de factos complementares úteis à análise da Reclamação e a referência, de forma justificada, se a Reclamação tem cabimento e foi objeto de medidas de resolução (e quais);
- (ii) quaisquer elementos documentais tidos por relevantes sobre os factos constantes da Reclamação.

Depois de receber os elementos acima indicados, o Gabinete de Conformidade analisa a Reclamação e prepara uma proposta de resposta fundamentada para submeter, **no prazo de 5 (cinco) dias úteis**, a decisão do Conselho de Administração.

Após a aprovação do Conselho de Administração, a resposta à Reclamação é remetida pelo Gabinete de Conformidade ao Cliente Reclamante, por escrito, **no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis** após a apresentação da Reclamação à CCAMTV.

Na mesma data, o Gabinete de Conformidade remete ao Banco de Portugal (através do sistema *BPNet*) ou para a ASF (para livrodereclamações@isp.pt), o original da Reclamação quando feita através do Livro de Reclamações ou cópia da Reclamação recebida, acompanhada da resposta remetida ao Cliente Reclamante e eventuais elementos adicionais que entenda ser de fornecer à entidade de supervisão.

Caso a Reclamação tenha sido apresentada pelo Cliente Reclamante junto de uma entidade de supervisão, a CCAMTV aplica o procedimento previsto no presente ponto, devendo o Gabinete de Conformidade responder ao Cliente Reclamante **no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis** após notificação da existência da Reclamação por parte do Banco de Portugal ou da ASF, conforme aplicável.

8. Registo e arquivo das Reclamações recebidas e tratadas

Compete ao Gabinete de Conformidade manter um registo atualizado de todas as Reclamações apresentadas junto/recebidas pela CCAMTV através de qualquer um dos canais indicados na presente Política.

O registo contém, pelo menos, os seguintes elementos:

- i. Matéria/Tema sobre a qual incide a Reclamação;
- ii. Número do contrato, quando aplicável, nome/designação e NIF/NIPC do Cliente Reclamante;
- iii. Descrição sumária da Reclamação, incluindo os gabinetes/departamentos e colaboradores visados;
- iv. Cópia da Reclamação, bem como dos eventuais elementos adicionais que a acompanhem;
- v. Número de processo/interno atribuído à Reclamação;
- vi. Prazo de resposta à Reclamação;
- vii. Cópia da resposta à Reclamação e eventuais documentos de suporte; e
- viii. Medidas de mitigação/sanação aplicadas pela CCAMTV, se aplicável.

O Gabinete de Conformidade é responsável por manter em arquivo, e por um período mínimo de 5 (cinco) anos:

- i. Os triplicados das folhas do Livro de Reclamações ou cópia das Reclamações apresentadas por outras vias;

- ii. O relatório de apreciação dos coordenadores de agência, balcão ou departamento, quando aplicável;
- iii. Os elementos que tenham servido de base à apreciação das reclamações;
- iv. Uma cópia ou original da resposta dada à reclamação apresentada;

O comprovativo do envio da reclamação para as autoridades competentes.

9. Responsáveis pelo processo de receção, gestão e tratamento de Reclamações

Na CCAMTV o processo de análise, gestão e tratamento das Reclamações apresentadas pelos clientes da CCAMTV é da competência do Gabinete de Conformidade, a quem compete, nomeadamente:

- i. Assegurar a gestão, tratamento e respostas às Reclamações apresentadas;
- ii. Manter um registo permanentemente atualizado e completo de todas as Reclamações apresentadas;
- iii. Elaborar e apresentar ao Conselho de Administração e ao Conselho Fiscal, com uma periodicidade anual, relatórios detalhados quanto ao tipo e conteúdo das Reclamações recebidas, às medidas adotadas para as gerir, bem como às deficiências identificadas no sistema de controlo interno;
- iv. Propor, se necessário em conjunto com cada uma das áreas ou departamentos responsáveis, ações ou medidas corretivas em função do tratamento conferido às Reclamações apresentadas.
- v. Assegurar o envio, às autoridades competentes, das Reclamações apresentadas e respetivas respostas e elementos complementares.

O Gabinete de Conformidade pode ser coadjuvado pelo Gabinete Jurídico da CCAMTV, pelo coordenador ou responsável da agência ou do balcão perante o qual a Reclamação foi apresentada ou por qualquer outro colaborador da CCAMTV a que entenda útil ou conveniente recorrer.

10. Aprovação, entrada em vigor, publicação e divulgação

A presente Política é aprovada pelo Conselho de Administração da CCAMTV, que permanece responsável pela sua implementação e pela sua revisão de dois em dois anos ou sempre que tal se revele necessário em virtude das alterações legislativas e/ou regulamentares relevantes.

A Política é divulgada a todos os colaboradores através da *intranet* da CCAMTV e publicitada no *website* da CCAMTV.