

## **Política de Gestão de Reclamações**

O Banco Credibom, S.A., (doravante designado por Banco Credibom) procura distinguir-se pelos seus padrões de elevada qualidade, prestando um serviço de excelência a todos os seus Clientes e Parceiros.

Neste contexto, disponibiliza um serviço destinado a receber e analisar todas as reclamações dirigidas ao Banco, a prestar esclarecimentos e a resolver eventuais conflitos que possam surgir no âmbito da sua relação com os Clientes e Parceiros, permitindo, simultaneamente, identificar oportunidades de melhoria em termos de processos, produtos e serviços oferecidos.

### **1. Princípios Gerais**

Qualquer pessoa individual e/ou coletiva pode apresentar de forma gratuita uma reclamação, ao Banco Credibom no âmbito da prestação de serviços, processos e/ou produtos.

Considera-se reclamação toda a manifestação de insatisfação, justificada ou não, efetuada por escrito pelo reclamante, onde é descrita uma situação sobre a qual entende que a atuação do Banco Credibom não foi correta de acordo com as regras legais/contratuais, ou os seus direitos não foram acautelados, causando-lhe prejuízo. O Banco Credibom colabora e colaborará com todos os mecanismos de resolução extrajudicial de litígios a que adira.

A apresentação de uma reclamação não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.

### **2. Requisitos para apresentação de reclamações**

**2.1.** As reclamações podem ser apresentadas através de qualquer um dos canais disponíveis para o efeito, conforme ponto 3, infra, devendo ser cumpridos os seguintes requisitos:

- a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- b) Referência à qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguros, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
- c) Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- d) Número do documento de identificação, (preferencialmente fiscal) do reclamante;
- e) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- f) Elementos adicionais que o reclamante considere necessários para a gestão da sua reclamação;
- g) Data e local da reclamação.
- h) Apresentação de comprovativos, se aplicável.

**2.2.** As reclamações podem ser apresentadas em nome próprio ou em nome de terceiros, desde que o apresentante seja representante legal ou voluntário, e que apresente documento comprovativo dessa qualidade, para que a resposta lhe seja dirigida.

### **3. Canais para apresentação das reclamações**

As reclamações poderão ser apresentadas ao Banco Credibom através de qualquer dos seguintes canais:

- a) E-mail: [reclamacoes@credibom.pt](mailto:reclamacoes@credibom.pt)
- b) Carta: Dirigida Banco Credibom – Área de Reclamações, Lagoas Park, Edifício 14 Piso 2, 2740-262 Porto Salvo
- c) Livro de Reclamações Físico: Disponível em todos estabelecimentos do Credibom
- d) Livro de Reclamações Eletrónico: Disponível no site do Banco Credibom em "Livro de Reclamações"
- e) Presencial: Em qualquer local de atendimento do Banco Credibom

### **4. Não admissão de Reclamações**

O Banco Credibom, poderá rejeitar uma reclamação, sempre que:

- a) Sejam omitidos dados essenciais para identificação, análise e tratamento do processo que inviabilizem a respetiva gestão, e que não sejam devidamente corrigidos após solicitação do Credibom;
- b) Repetição de reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta por parte do Banco;
- c) A reclamação seja apresentada de má fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório;
- d) A reclamação apresentada deva ser tratada exclusivamente pelos meios judiciais ou arbitrais.

**4.1.** Em qualquer dos casos, a reclamação será arquivada e o Banco Credibom, comunicará ao Reclamante a decisão fundamentada.

### **5. Regras de Tratamento das reclamações**

Compete à área de Reclamações, equipa especializada na gestão das reclamações, o tratamento, análise, acompanhamento, resposta por escrito e arquivo das mesmas.

Nas situações em que se verificar a necessidade de intervenção de outras Direções / Gabinetes para a adequada compreensão, análise e resposta cabal à exposição apresentada serão essas Unidades Orgânicas (UO) interpeladas para a disponibilização de elementos ou informações complementares.

As informações/esclarecimentos devem ser prestadas dentro dos níveis de serviço estabelecidos, para que a resposta final seja apresentada dentro do prazo definido para o efeito.

O Reclamante será sempre informado da decisão tomada quanto à reclamação em função do resultado da análise efetuada.

A informação e documentação da gestão de reclamações está disponível nas instalações do Banco e pode ser consultada mediante pedido e marcação prévia.

## **6. Prazos de resposta**

A resposta às reclamações (sem prejuízo de outros prazos legais), é remetida ao reclamante em formato duradouro de forma completa e fundamentada, transmitindo o resultado da apreciação da reclamação através de linguagem clara e perceptível, num prazo que não excederá os 20 dias a partir da receção completa (com todos os dados) da reclamação. O Banco Credibom, indicará ao reclamante as opções de que este dispõe para prosseguir com o tratamento da sua pretensão, de acordo com as competentes normas legais e regulamentares, caso a resposta não seja no sentido de satisfazer a reclamação, de acordo com o descrito nos contactos do website do Banco Credibom.

Sempre que se preveja que o envio da resposta só ocorra após 20 dias, é enviada uma comunicação ao cliente a informar que o processo ainda está em análise.

## **7. Registo de reclamações**

Todas as reclamações ficam registadas num sistema adequado e seguro, que permite a gestão das reclamações e arquivo de documentação associada, sendo mantidos os processos pelo prazo mínimo de cinco anos.

## **8. Acompanhamento interno e reportes**

No tratamento de reclamações são instituídos procedimentos de controlo interno no sentido de se identificarem conteúdos recorrentes e, sempre que possível ou justificável, corrigir as causas para evitar riscos legais e operacionais.

São efetuados reportes periódicos aos órgãos de Administração e supervisão, sempre que aplicável.