

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
- 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.