



## **Política de Tratamento de Reclamações**

**Abril de 2020**

## **POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES**

### **1. ENQUADRAMENTO**

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”.

Na execução de operações e serviços pelos colaboradores do NOVO BANCO S.A. – Sucursal do Luxemburgo (doravante a “Sucursal”), são sempre utilizadas metodologias que privilegiam a melhor forma de dar o devido seguimento às instruções dos seus Clientes. A existência de uma Política de Tratamento de Reclamações constitui um fator de credibilização do Banco, ao permitir avaliar qualquer reclamação, insatisfação ou sugestão, recebida de clientes ou não clientes, constituindo um fator de recuperação de satisfação, qualidade e imagem, e um mitigador de risco reputacional.

Uma Política de Tratamento de Reclamações deverá permitir avaliar a razão do reclamante e, igualmente, a ação do Banco, devendo ser parte da análise a possibilidade de identificação de erros operacionais, ou de processos, ou de conceção de produtos ou serviços, no sentido de avaliar a possibilidade de gerar ações de melhoria continua.

### **2. PRINCÍPIOS DA POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES**

A. Assiste aos clientes e não-clientes da Sucursal a possibilidade irrestrita de apresentar reclamações quanto à ação do Banco, dos seus colaboradores ou agentes. A Sucursal receberá, igualmente, manifestações de insatisfação ou sugestões de melhoria, as quais merecerão a mesma ponderação que qualquer reclamação.

B. As reclamações (ou manifestações de insatisfação, ou sugestões) poderão ser apresentadas à Sucursal por qualquer meio habitual, sem requisitos de forma, e de modo integralmente gratuito. A Sucursal divulgará, de forma alargada, os canais disponíveis para apresentação de reclamações, designadamente nos contratos de abertura de conta, no seu sítio na internet, identificando a entidade de supervisão que será objeto de comunicação, designadamente a Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF).

C. O Novo Banco S.A. *Succursale Luxembourg* notifica o reclamante sobre a receção da reclamação, no prazo máximo de 10 dias após a sua receção. Essa notificação refere, quando aplicável, o nome e dados relevantes da pessoa responsável pelo tratamento da reclamação.

D. Todas as reclamações deverão ser respondidas pelo NOVO BANCO S.A ou 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 (via postal ou eletrónica, se este tiver facultados os dados de correio eletrónico). Durante o período que medeia o envio da reclamação e a emissão da resposta, o Novo Banco S.A. ou a Sucursal deverá comunicar com o cliente, confirmando a respetiva receção e informando sobre o encaminhamento da questão. Em situações complexas em que não seja possível cumprir o prazo acima indicado, o NOVO BANCO S.A. ou a Sucursal envia ao Cliente um ponto de situação, justificando o atraso na resposta.

E. O Novo Banco S.A. e a Sucursal assegurarão 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. IDENTIFICAÇÃO DOS CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

As reclamações de cliente e de não-clientes podem ser apresentadas ao NOVO BANCO S.A. – Sucursal do Luxemburgo pelos seguintes canais:

Por via postal	Novo Banco S.A. Succursale de Luxembourg – Service de Compliance – 1, rue Schiller L-2519 Luxembourg
Por correio eletrónico	<a href="mailto:compliance@novobancoluxembourg.lu">compliance@novobancoluxembourg.lu</a>
Por via telefónica	(+352) 27 36 25 00
Por fax	(+352) 27 36 25 01
Presencialmente:	Novo Banco S.A. Sucursal do Luxemburgo

Por recurso direto e não preclusivo à *Commission de Surveillance du Secteur Financier* (CSSF).

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.

#### 4. PROCESSO

O Banco procurará, relativamente a cada reclamação, efetuar a sua avaliação, procurando identificar as possíveis falhas na sua origem, avaliar eventuais danos, e determinar a necessidade de medidas de correção e reparação de prejuízos.

A posição do Banco relativamente a cada processo será formalmente comunicada ao reclamante.

Cada reclamação, e decisão, constituem um processo, o qual será mantido, acessível à entidade de supervisão, pelos prazos legalmente previstos.

O Novo Banco S.A. e a Sucursal mantêm um registo de todas as reclamações recebidas, com a correspondente resposta dada às mesmas, ou, em caso de decurso do prazo e pendência da resposta, com indicação do estado do processo. O referido arquivo deverá ser mantido por um prazo legalmente previsto.

Os Departamentos de Compliance do Novo Banco S.A. e da Sucursal acompanham diariamente junto dos interlocutores do Banco responsáveis pela resposta às reclamações, as reclamações que vão sendo recebidas e bem assim a análise feita às mesmas, o tratamento e respetivas respostas.

## 5. APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES AO DIRETOR GERAL DA SUCURSAL

Nos casos em que a reclamação não tenha sido respondida ou o reclamante considere que a resposta obtida não seja satisfatória, poderá escalar a reclamação para um nível hierárquico superior, nomeadamente ao Diretor Geral da Sucursal, utilizando para isso o seguinte endereço postal:

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

## 6. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

Em caso de Litígio de Consumo que envolva o Novo Banco S.A. - Sucursal do Luxemburgo, o Cliente pode reclamar junto da *Commission de Surveillance du Secteur Financier* (CSSF), através:

- De formulário disponível no endereço [www.cssf.lu/consommateur/reclamations/](http://www.cssf.lu/consommateur/reclamations/)
- Por via postal (correio normal, não sendo necessário correio registado):

Commission de Surveillance du Secteur Financier  
Département Juridique CC  
283, route d'Arlon  
L-2991 Luxembourg

- Por fax através do nº: (352) 26 51 1 2601
- Por correio eletrónico: [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)