



POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

2025



1. Enquadramento

- 1.1. A presente política tem como objetivo definir 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 manifestação de insatisfação, recebida, representando um elemento essencial para a recuperação da satisfação do reclamante e para a melhoria contínua da qualidade do serviço prestado.
- 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 do reclamante, tendo em vista a contínua 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, da *Commission de Surveillance du Secteur Financier* (doravante a «**CSSF**») uma reclamação é toda a queixa apresentada à 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 ao reclamante 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 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, 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 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	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 reclamante pode visualizar cópia da presente Política, garantindo assim uma compreensão clara dos mecanismos disponíveis e do processo subsequente.

5. Resolução Alternativa de Conflitos e Litígios

5.1. O Reclamante pode 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 para o Diretor Geral da Sucursal, utilizando o seguinte endereço:

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

5.3. Em caso de litígio de consumo, o cliente pode recorrer à CSSF. 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 Reclamante 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 à 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, bem como o Normativo Interno relativo ao tratamento de reclamações são objeto de análise e aprovação, pela Direção Geral da Sucursal. A presente Política é atualizada e revista 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, 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.