

REGULAMENTO
DA PROVIDORIA DO CLIENTE

ÍNDICE

Capítulo I	Disposições gerais
Artigo 1.	Objecto
Artigo 2.	Âmbito de aplicação
Artigo 3.	Difusão
Artigo 4.	Modificação
Capítulo II	Provedoria do Cliente
Artigo 5.	Âmbito de actuação
Artigo 6.	Designação do Provedor
Artigo 7.	Conflitos de interesses
Artigo 8.	Organização interna
Capítulo III	Apresentação, tramitação e resolução das reclamações
Artigo 9.	Forma, conteúdo e lugar
Artigo 10.	Admissão a apreciação
Artigo 11.	Tramitação
Artigo 12.	Conformidade e desistência
Artigo 13.	Finalização e notificação
Capítulo IV	Relatório anual e mensal
Artigo 14.	Relatórios de deficiências
Capítulo V	Deveres de colaboração e informação
Artigo 15.	Deveres de colaboração
Artigo 16.	Deveres de informação à clientela
Disposição final	
Anexo – Entidades do Grupo Banco Popular Portugal	

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1. Objecto

O presente Regulamento tem por objectivo regular a actividade, os princípios e as normas de conduta que regem as relações com os clientes, as normas de funcionamento da Unidade de Provedoria do Cliente (UPC), assim como o procedimento para tramitar e resolver as reclamações que os clientes do Grupo do Banco Popular Portugal apresentam à UPC, relacionadas com os seus interesses e direitos.

Artigo 2. Âmbito de aplicação

O Regulamento aplica-se a todos os membros dos órgãos de Administração e de fiscalização das Empresas do Grupo do Banco Popular Portugal (ver anexo), adiante designados “Entidades”, aos seus colaboradores e aos empregados das empresas de prestação de serviços.

Artigo 3. Difusão

O Conselho de Administração do Banco Popular Portugal adoptará todas as medidas que sejam necessárias para assegurar uma ampla difusão do disposto neste Regulamento entre os colaboradores e clientes das entidades que constituem o Grupo do Banco Popular Portugal. Além disso, este Regulamento será objecto de publicação nos *sítes* do Banco Popular (www.bancopopular.pt) e no das empresas participadas, para melhor difusão entre os clientes e o público em geral.

Artigo 4. Modificação

Compete ao Conselho de Administração do Banco Popular a aprovação de qualquer modificação de conteúdo do presente Regulamento.

CAPÍTULO II

PROVEDORIA DO CLIENTE

Artigo 5. Âmbito de actuação

A Unidade de Provedoria do Cliente tem por função dirimir conflitos entre clientes e o Banco, competindo-lhe analisar e responder às reclamações dirigidas ao Banco pelos clientes, actuando com a finalidade de conseguir a máxima transparência nas relações com os clientes, salvaguardando os seus interesses perante eventuais erros, tanto de carácter administrativo como de tratamento pessoal. A UPC contribui, assim, activamente para o controlo da qualidade e melhoria dos serviços prestados.

Artigo 6. Designação do Provedor

1. O responsável da Unidade de Provedoria do Cliente será designado pelo Conselho de Administração do Banco Popular, sendo denominado “Provedor do cliente”.
2. O Provedor deverá ser uma pessoa com honorabilidade pessoal e profissional, com conhecimento e experiência adequados para exercer as suas funções.

Artigo 7. Conflitos de interesses

1. Nas reclamações, para as quais possa existir um interesse pessoal que produza ou possa produzir um conflito de interesses, o Provedor abster-se-á de participar da tramitação e resolução da reclamação, competindo a sua instrução e resolução à pessoa que ocupe o cargo de maior relevância na Unidade depois dele.
2. Igualmente, quando alguma pessoa tenha um interesse pessoal que produza ou possa produzir um conflito de interesses, abster-se-á de participar da tramitação e proposta de resolução.
3. Para tais efeitos, entender-se-á que existe interesse pessoal quando a reclamação de que se trate, ou outra semelhante ou vinculada à anterior, o afecte directamente ou o faça a seus parentes até ao terceiro grau de consanguinidade ou afinidade, ou àquelas pessoas com as quais mantenha ou tenha mantido um vínculo de amizade ou afectividade.
4. Além disso, entender-se-á que existe interesse pessoal quando o Provedor do cliente ou qualquer de seus integrantes, tenham prestado serviços profissionais em Departamento ou outro órgão de estrutura do Banco Popular afectado pela reclamação, no momento em que aquela aconteceu ou produziu os seus efeitos.

Artigo 8. Organização interna

1. A Provedoria do Cliente desempenha as suas funções com autonomia dos restantes serviços, comerciais ou operativos, da organização do Banco Popular, dos quais está separada, com a finalidade de garantir que tome de forma independente as suas decisões referentes ao âmbito da sua actividade e, além disso, evite, no desempenho das suas funções, conflitos de interesses.
2. A Provedoria do Cliente está hierarquicamente dependente do Conselho de Administração do Banco Popular, com o qual se relaciona através do Presidente ou, na sua ausência, por um Administrador, ao qual reporta toda a informação que se lhe requeira.
3. A Provedoria do Cliente está dotada dos meios humanos, materiais, técnicos e organizativos adequados para o cumprimento de suas funções. Em particular, o pessoal da Unidade deverá conhecer e aplicar adequadamente as normas relativas à transparência e protecção dos clientes de serviços financeiros.

CAPÍTULO III

APRESENTAÇÃO, TRAMITAÇÃO E RESOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

Artigo 9. Forma, conteúdo e lugar

1. A apresentação das reclamações poderá efectuar-se pessoalmente ou mediante representação, em suporte de papel ou por meios informáticos/electrónicos, sempre que estes permitam a leitura, impressão e conservação dos documentos, bem como através do livro de reclamações, residente em cada agência.
2. O reclamante deverá indicar:
 - a) Nome completo e domicílio, e, caso exista, da pessoa que o representa, devidamente credenciada; número de identificação fiscal para as pessoas singulares e para as pessoas colectivas;

- b) Motivo da reclamação, com especificação clara das questões sobre as quais se solicita um esclarecimento;
- c) Agência, departamento ou serviço, onde se produziram os factos objecto da reclamação;
- d) No caso de reclamações referentes a operações com instrumentos financeiros, é obrigatório identificar o colaborador envolvido no acto reclamado (Código dos Valores Mobiliários, art. 305ºE);
- e) Lugar, data e assinatura.

3. O reclamante deverá juntar ao documento anterior as provas documentais que estejam em seu poder e que fundamentem a reclamação.

4. As reclamações poderão ser apresentadas directamente na Provedoria do Cliente, em qualquer agência aberta ao público do Banco Popular, bem como através do site www.bancopopular.pt, seguindo o caminho de Contactos / Reclamações.

Artigo 10. Admissão a apreciação

1. Recebida a reclamação pela Provedoria do Cliente, esta procederá à abertura de um processo, ao qual se dará o número sequencial, por ano. Em todo o caso, a Unidade de Provedoria do Cliente acusará a recepção por escrito e deixará registo da data de apresentação, para efeitos de contagem de prazo.

2. Se não se encontrar suficientemente credenciada a identidade do reclamante ou não puderem estabelecer-se claramente os factos objecto da reclamação, deverá requerer-se para que complete a informação ou documentação remetida, com advertência de que se assim não o fizer se arquivará a reclamação sem mais tramitação.

3. Só poderá rejeitar-se a admissão a apreciação das reclamações nos casos seguintes:

- a) Quando se omitam dados essenciais para a tramitação, incluídos os pressupostos em que não se concretize o motivo da reclamação;
- b) Quando se pretendam tramitar como reclamação, recursos ou acções diferentes cujo conhecimento seja competência dos órgãos administrativos, arbitrais ou judiciais, ou a mesma se encontre pendente de resolução ou o assunto tenha sido já resolvido naquelas instâncias;
- c) Quando os factos, razões e solicitação nos quais se fundamentem as questões objecto da reclamação não se refiram a operações concretas ou não se ajustem aos requisitos estabelecidos no artigo 5º do presente Regulamento;
- d) Quando se formulem reclamações que reiterem outras anteriormente resolvidas, apresentadas pelo mesmo cliente em relação aos mesmos factos.

4. Quando se considere não admissível a apreciação da reclamação, por alguma das causas indicadas, comunicar-se-á ao interessado mediante decisão fundamentada, dando-lhe um prazo de 10 (dez) dias de calendário, para que apresente as suas alegações. Quando o interessado tenha respondido e se mantenham as causas para a não admissão, comunicar-se-lhe-á a decisão final.

Artigo 11. Tramitação

1. Uma vez aberto o dossiê de reclamação, a Provedoria do Cliente requererá à entidade sujeita que apresente com a maior brevidade um relatório justificativo da sua actuação, ao qual se deverá anexar a documentação pertinente.

2. Além disso, a Provedoria do Cliente poderá obter no decurso da tramitação dos

processos, tanto do reclamante como dos diferentes departamentos, serviços e agências da entidade sujeita, dados, esclarecimentos, relatórios ou elementos de prova que considere pertinentes para tomar a sua decisão.

3. As agências, departamentos e serviços do Banco Popular têm o dever de disponibilizar com a máxima celeridade à Provedoria do Cliente todas as informações que esta lhes solicite, em relação ao exercício das suas funções.

Artigo 12. Conformidade e desistência

Os interessados poderão desistir das suas reclamações em qualquer momento. A desistência dará lugar à finalização imediata do processo.

Artigo 13. Finalização e notificação

1. O processo deverá finalizar no **prazo máximo de 15 (quinze) dias de calendário**, a partir da data em que a reclamação for apresentada, sem prejuízo do seguinte:

- a) Se efectuada no livro de reclamações, remeter ao Banco de Portugal o original da folha de reclamação no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data da reclamação;
- b) Se efectuada por outro meio:
 - i. Informar o cliente, por escrito, no prazo de 2 (dois) dias, de que a sua reclamação foi recepcionada e será alvo de averiguações, quando a resposta não puder ser imediata;
 - ii. Dar resposta escrita no prazo máximo de 15 (quinze) dias de calendário, devendo, em caso de impossibilidade, contactar, por escrito, os clientes envolvidos, antes de esgotado este prazo, fundamentando as razões subjacentes a qualquer atraso que, eventualmente, se verifique.
- c) Se efectuada directamente no Banco de Portugal (RCO), as reclamações deverão ser resolvidas **no prazo máximo de 20 dias úteis** subsequentes à recepção. Nesse período deve ser enviada resposta ao reclamante com o resultado da decisão tomada.

2. A decisão será sempre fundamentada e conterá conclusões claras sobre a solicitação colocada em cada reclamação, fundando-se nas cláusulas contratuais, nas normas dos órgãos de supervisão (Banco de Portugal, CMVM e ISP) e protecção da clientela aplicáveis, assim como nas boas práticas e usos financeiros.

3. No caso da decisão ser tomada à parte dos critérios manifestados em processos anteriores similares, deverão apontar-se as razões que o justifiquem.

CAPÍTULO IV

RELATÓRIO ANUAL E MENSAL

Artigo 14. Relatórios de deficiências

1. Dentro do primeiro trimestre de cada ano, a Provedoria do Cliente apresentará ao Conselho de Administração de Banco Popular Portugal um relatório explicativo do desenvolvimento da sua função durante o exercício precedente, que deverá ter o conteúdo mínimo seguinte:

- a) Resumo estatístico das reclamações atendidas, com informação sobre o número, assunto, apreciação, os motivos e questões colocadas nas reclamações e as

quantias em causa;

- b) Resumo das decisões tomadas, com indicação do carácter favorável ou desfavorável para o reclamante;
- c) Critérios gerais contidos nas decisões;
- d) Recomendações ou sugestões derivadas da sua experiência, com vista a uma melhor consecução dos fins que enformam a sua actuação.

2. Mensalmente, a Provedoria do Cliente apresentará um relatório sintético ao Conselho de Administração, com a estatística das reclamações, recebidas, com a comparação homóloga e com a indicação das 5 maiores incidências de reclamações, por tipo de assunto, valores envolvidos e prazo de resolução.

CAPÍTULO V

DEVERES DE COLABORAÇÃO E INFORMAÇÃO

Artigo 15. Deveres de colaboração

As entidades sujeitas adoptarão as medidas oportunas para garantir que os procedimentos previstos para a transmissão da informação requerida pela Provedoria do Cliente aos restantes serviços do Banco Popular, respondam com rapidez, segurança, eficácia e coordenação.

Artigo 16. Deveres de informação à clientela

A entidade colocará à disposição dos seus clientes, em todas e em cada uma das agências abertas ao público, assim como na sua página da Internet, a informação seguinte:

- a) A existência da Provedoria do Cliente, com indicação da sua morada postal e electrónica;
- b) A existência de um Regulamento da Provedoria do Cliente.

DISPOSIÇÃO FINAL

O presente Regulamento entrará em vigor a partir da data da sua aprovação pelo Conselho de Administração do Banco Popular.

ANEXO

Entidades do Grupo Banco Popular Portugal, sujeitas a este Regulamento:

Banco Popular Portugal, S.A.

Gerfundos – Sociedade Gestora de Fundos de Investimento, S.A.

Predifundos – Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Imobiliário, S.A.

Eurovida - Companhia de Seguros de Vida, S.A.

Popular Seguros – Companhia de Seguros Real, S.A.

Heller Factoring Portuguesa, S.A.