

Política de Tratamento de Reclamações

O Grupo Banco CTT integra o Banco CTT e a 321 Crédito. Neste contexto, existem normas e metodologias de aplicação transversal a todo o Grupo, das quais é exemplo a presente Política de Gestão e Tratamento de Reclamações, que tem em consideração as disposições legais e regulamentares em vigor emitidas pelas diversas entidades de supervisão que regulam e supervisionam o Grupo, nomeadamente o Banco de Portugal, a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) e a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF).

O modelo de gestão adotado pelo Grupo Banco CTT para o tratamento das reclamações no assegura a existência permanente de uma área responsável pela Gestão de Reclamações que se encontra dotada de autonomia e independência funcional no tratamento das reclamações.

Na análise da reclamação é assegurado ao reclamante um tratamento **gratuito, imparcial, transparente, célere, equitativo e confidencial**.

Neste âmbito, a Política de Tratamento de Reclamações assegura que as reclamações são adequadamente recebidas, analisadas e tratadas, dando lugar ao envio de resposta aos reclamantes e, sempre que aplicável, às respetivas entidades reguladoras, contribuindo para a identificação das causas da insatisfação dos clientes, e contribuindo para a melhoria contínua da relação comercial estabelecida com o Grupo Banco CTT.

Meios para comunicar as reclamações

As reclamações podem ser dirigidas através das seguintes vias:

Meio	Banco CTT	321 Crédito
Formulário disponível no sítio da <i>internet</i>	www.bancoctt.pt	Não disponível
Canais digitais	Mensagem Homebanking/ APPMobile	Não disponível
Endereço de email	reclamacoes@bancoctt.pt	suporte.clientes@321credito.pt

Presencialmente	- Em qualquer Loja Banco CTT, no Livro de Reclamações - Em qualquer Loja Banco CTT, através do preenchimento do Formulário Geral de Reclamação	- Em qualquer Delegação da 321 Crédito, no Livro de Reclamações
Carta	Endereçada à Área de Gestão de Reclamações do Banco CTT: Praça Duque de Saldanha nº1, Edifício Atrium Saldanha Piso 3 1050-094 Lisboa	Endereçada à sede: Edifício Boavista Prime Avenida da Boavista, n.º 764/772 1º 4100-111 Porto
Livro de Reclamações Eletrónico	Disponível em www.bancoctt.pt	Disponível em www.321credito.pt
Linha Telefónica	212 697 144 (chamada rede fixa nacional) Ou 707 288 282 (O custo da chamada para o serviço é de 0,09€/min a partir da rede fixa e de 0,13€/min a partir da rede móvel, acrescido de IVA à taxa em vigor.)	22 551 27 29 (chamada rede fixa nacional)

No que respeita, em particular, aos serviços bancários, à atividade de mediação e comercialização de produtos e seguros financeiros e à atividade de intermediação financeira, os clientes poderão ainda apresentar reclamação junto do BdP, da ASF e da CMVM, através dos seguintes canais:

Meio	Banco de Portugal	ASF	CMVM
Através de formulário disponível no sítio da <i>internet</i>	https://cliente.bancario.bportugal.pt/formulario-nova-reclamacao	www.consumidor.asf.com.pt/servicos/reclamacoes/a-presentar-uma-reclamacao	https://investidor.cmvm.pt/PIInvestidor/Content?Input=75CF42141934276A169322991BBA5DF54102AC4E1F185834BFEAED5CCF7A17E5

Por correio eletrónico	Não disponível	asf@asf.com.pt ou consumidor@asf.com.pt	investidores@cmvm.pt ou cmvm@cmvm.pt.
Por carta	Rua do Comércio, n.º 148, 1100-150, Lisboa;	Av. da República, 76 1600-205 Lisboa	Rua Laura Alves, n.º 4, 1064-003 Lisboa;

As entidades do Grupo Banco CTT asseguram, igualmente, o tratamento de reclamações que lhes sejam por via indireta, designadamente quando são apresentadas através dos seguintes canais:

- Portal da Queixa;
- Defesa do Consumidor (DECO);
- Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd);
- Centro de Arbitragem de Consumo.

Informação que deve constar da reclamação

As reclamações devem incluir as seguintes informações:

- a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- b) Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- c) Número do documento de identificação do reclamante;
- d) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto quando tal se revele manifestamente impossível;
- e) Elementos adicionais que o reclamante considere relevantes para a adequada apreciação e tratamento da sua reclamação;
- f) Data e local da reclamação.

Situações de não admissão de reclamações

A não admissão de reclamações pela área responsável pela gestão de reclamações ocorre quando:

- a) Forem omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos desde que o reclamante tenha sido previamente notificado para suprir a omissão, em prazo razoável;
- b) A reclamação respeita a matéria da competência exclusiva de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação se encontre pendente ou já tenha sido decidida por aquelas instâncias;

- c) A reclamação reitera reclamações apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta nos termos da presente Política, desde que a resposta tenha sido dada de forma fundamentada e não tenham sido apresentados novos factos ou argumentos relevantes;
- d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo seja manifestamente ofensivo, ameaçador ou abusivo.

Sempre que não forem admitidas reclamações, invocando a inobservância dos requisitos de admissibilidade predefinidos, será dado conhecimento desse facto ao reclamante.

Prazos a observar na gestão das reclamações

De acordo com o resultado da análise da reclamação apresentada pelo cliente, a área responsável pela gestão de reclamações assegura a comunicação de resposta ao cliente, dentro dos prazos infra indicados, privilegiando como canal de resposta o canal de entrada da reclamação.

Para efeitos de acompanhamento do processo de reclamação apresentado, o cliente dispõe dos endereços de email acima indicados, através dos quais poderá obter as informações que considere necessárias.

Canal de entrada	Via de resposta	Prazos de resposta (dias úteis)
Livro de Reclamações	Email/Carta	15
Banco de Portugal	Email/Carta	15
CMVM	Email/Carta	15
Livro de reclamações eletrónico	Email/Carta	15
Carta	Email/Carta	15
Formulário no site do Banco	Telefone/Email	15
Canais digitais	Canais digitais/Telefone	15
E-mails	Email/Telefone	15
Formulários em loja BCTT	Email/Telefone/Carta	15
Reclamação verbal em Loja BCTT	Email/Telefone/Carta	15
Portal da queixa	Portal da queixa/Email	15
DECO	Email	15
CNPD	Email/Carta	10
ASF	Email/Carta	20
Centros de Arbitragem	Email/Carta	10

O prazo máximo para acusação da receção das reclamações é de 2 dias úteis (i) a contar da data da submissão do pedido do cliente no sistema do Banco ou das suas Filiais; ou (ii) a contar da receção da carta na sede do Grupo.

As decisões sobre as reclamações são fundamentadas à luz de critérios legais, racionais e objetivos e que salvaguardem os interesses dos clientes e do Banco, de forma adequada e equilibrada.

A conclusão do processo de tratamento de uma reclamação, independentemente de a decisão ser favorável ou desfavorável ao reclamante, é-lhe sempre comunicada, presencialmente, ou através de e-mail, carta, ou canal telefónico (apenas para endereços e-mail, moradas e números de telefones registados e associados, nos registos da instituição em causa ao cliente / reclamante), indicando a fundamentação da decisão, quando desfavorável.

A informação e a documentação relativa às reclamações de Clientes são arquivadas durante um período mínimo de cinco anos.

Resolução alternativa de litígios

Os mecanismos de resolução extrajudicial de litígios constituem meios eficazes e adequados para a resolução de conflitos, podendo, designadamente, a arbitragem ser utilizada na apreciação de litígios de consumo, nos termos da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, e dos regulamentos dos centros de arbitragem competentes.

Em particular, pode ser utilizado o recurso à arbitragem em litígios emergentes de direitos e obrigações previstos nos Títulos III e IV do Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica (Decreto-Lei n.º 91/2018, de 12 de novembro), no âmbito do regime de acesso aos Serviços Mínimos Bancários (Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março, na redação em vigor), bem como relativamente a serviços e atividades de intermediação financeira.

O Grupo Banco CTT assegura também a possibilidade dos Clientes recorrerem a meios extrajudiciais eficazes e adequados de resolução de litígios respeitantes, designadamente no que respeita aos direitos e obrigações estabelecidos no Regime Jurídico dos Contratos de Crédito relativos a Imóveis (Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho), bem como no Regime Jurídico que define os requisitos de acesso e de exercício da atividade de intermediário de crédito e da prestação de serviços de consultoria relativamente a contratos de crédito (Decreto-Lei n.º 81-C/2017, de 7 de julho).

Caso o litígio seja transfronteiriço, o cliente pode ainda recorrer ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa ("CACCL") (www.centroarbitragemlisboa.pt), enquanto entidade signatária do protocolo de adesão à rede de cooperação na resolução alternativa de litígios transfronteiriços no setor financeiro (FIN-NET). Para mais informações deverá ser consultada a Rede FIN-NET através do site <https://ec.europa.eu> ou, para consulta de outros Centros de Arbitragem aderentes, poderá ser consultado o site: <https://www.bancocctt.pt/home/resolucao-alternativa-de-litigios>.

Para a resolução de litígios emergentes de produtos e/ou serviços bancários contratados *on-line*, encontra-se igualmente disponível um sistema europeu de resolução de litígios *on-line*, acessível

através da Plataforma Europeia de Resolução de Litígios em Linha, devendo, para o efeito, ser utilizados o endereço de correio eletrónico: info@bancocctt.pt.

A gestão de reclamações nos termos da presente Política não prejudica o direito de recurso aos tribunais judiciais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo nos casos de litígios transfronteiriços.