

Política de Tratamento de Reclamações

O Grupo Banco CTT integra o Banco CTT e a 321 Crédito. Nesta medida, existem normas e metodologias de aplicação transversal a todo o Grupo de que é exemplo a presente Política de Gestão e Tratamento de Reclamações, que tem em consideração as disposições legais e regulamentares em vigor dimanadas pelas diversas entidades de supervisão que regulam e supervisionam o Grupo, nomeadamente o Banco de Portugal (BdP) e a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF).

O modelo de gestão para o tratamento das reclamações no Grupo Banco CTT 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 são garantidos ao reclamante um tratamento **gratuito, imparcial, transparente, célere, equitativo e confidencial**.

Deste modo, a referida Política de Tratamento de Reclamações será o alicerce para garantir que as exposições dos clientes, nomeadamente, reclamações, são rececionadas, tratadas, dando lugar ao envio de resposta ao cliente e/ou entidades reguladoras, através das quais se identificam as causas da insatisfação dos clientes, enquanto visam a melhoria contínua da relação comercial do cliente 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 Aplicável |
| Canais digitais | Mensagem Homebanking/APPMobile | Não Aplicável |
| Endereço de email | reclamacoes@bancoctt.pt | suporte.clientes@321credito.pt |

| | | |
|---------------------------------|---|---|
| Presencialmente | <p>- Em qualquer Loja Banco CTT, no Livro de Reclamações</p> <p>- Em qualquer Loja Banco CTT, através do preenchimento do Formulário Geral de Reclamação</p> | - Em qualquer Loja da 321 Crédito, no Livro de Reclamações |
| Carta | <p>Endereçada à Área de Gestão de Reclamações do Banco CTT:</p> <p>Praça Duque de Saldanha nº1 Piso 3 1050-094 LISBOA</p> | <p>Endereçada à sede ou filiais:</p> <p>Edifício Boavista Prime Avenida da Boavista, n.º 764/772 1º 4100-111 Porto</p> <p>Atrium Saldanha Praça Duque de Saldanha n.º 1, Piso 3 1050-094 Lisboa</p> <p>Avenida 22 de Maio, Lote 53, R/C Edifício Valverde - Urbanização Nova Leiria 2415-396 Leiria</p> |
| Livro de Reclamações Eletrónico | Disponível em www.bancoctt.pt | Disponível em www.321credito.pt |
| Linha Telefónica | <p>212 697 144 (chamada rede fixa nacional)</p> <p>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.)</p> | 22 551 27 29 (chamada rede fixa nacional) |

As entidades do Grupo Banco CTT tratam, naturalmente, também todas as reclamações que lhe chegam por via indireta, nomeadamente quando são apresentadas originalmente pelas seguintes vias:

- Portal da Queixa;
- Defesa do Consumidor (DECO);

- Banco de Portugal;
- Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões;
- Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD).

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 se for manifestamente impossível;
- e) Elementos adicionais que o reclamante considere necessários para a gestão da sua reclamação;
- f) Data e local da reclamação.

Casos de não admissão de reclamações

A não admissão de reclamações pela função autónoma responsável pela sua gestão ocorre quando:

- a) Forem omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que os mesmos não tenham sido corrigidos
- b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja 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) Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta nos termos da presente Política;
- d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

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 equipa de gestão de reclamações assegura a comunicação de resposta ao cliente, dentro dos prazos infra indicados, e 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 | 20 |
| 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 a contar da data da submissão do pedido do cliente no sistema do Banco ou das suas Filiais ou 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.

A conclusão do processo, independentemente da 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 documentação relativa às reclamações de Clientes é arquivada durante um período de 5 anos.

Resolução alternativa de litígios

Os mecanismos de resolução extrajudicial de litígios são meios eficazes e adequados de reparação de litígios, aceitando a arbitragem como forma de resolução de conflitos de valor igual ou inferior à alçada dos tribunais de 1ª Instância, quando respeitantes a direitos e obrigações estabelecidos 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) ou respeitantes aos direitos e deveres estabelecidos no Sistema de acesso aos Serviços Mínimos Bancários (Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março, na redação em vigor).

O Banco CTT assegura também a possibilidade de recorrer a meios extrajudiciais eficazes e adequados de resolução de litígios respeitantes 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 consultar o site: <https://www.bancoctt.pt/home/resolucao-alternativa-de-litigios>.

Para a resolução de litígios emergentes de produtos e/ou serviços bancários contratados *on-line*, existe também um sistema de resolução de litígios *on-line*, acessível através da Plataforma de Resolução de Litígios em Linha. Para mais informações, deverá ser consultada a Plataforma RLL e, para aceder à mesma, deverá ser utilizado o formulário de registo indicando, para os devidos efeitos, o seguinte endereço eletrónico do Banco CTT: info@bancoctt.pt.

A gestão de reclamações não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiras.