

**Regulamento
de
Gestão de Reclamações

Banco Santander Totta, S.A.**

Introdução

O **Banco Santander Totta, S.A.**, com sede na Rua da Áurea, n.º 88, 1100-063 Lisboa, com o capital social de 1.391.779.674 €, registado na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, com o número único de matrícula e de pessoa coletiva 500 844 321, (doravante o “**Banco**” ou “**Santander**”), no Banco de Portugal como instituição de crédito sob o número 18, na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários como intermediário financeiro sob o número 130, e na Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões como agente de seguros inscrito sob o número 419 501 250.

No âmbito da sua atividade o Banco atribui à qualidade de serviço grande significado sendo assim uma referência e a forma por excelência de se posicionar e distinguir no mercado. Nesse sentido, a satisfação dos clientes e potenciais clientes está sempre presente em toda a atuação do Banco e dos seus colaboradores. Parte deste objetivo é também alcançado por um sistema eficaz e eficiente de reclamações.

O **Regulamento de Gestão de Reclamações** (doravante o “**Regulamento**”) é, assim, um instrumento decisivo para o Banco, cuja finalidade é a de encontrar soluções adequadas a cada uma das reclamações apresentadas, através de uma linguagem simples, transparente e precisa. Por outro lado, a análise e o tratamento de reclamações permite ainda ao Banco introduzir correções e ajustamentos à sua atividade comercial.

O Banco garante todos os canais e meios legalmente obrigatórios para que os clientes e demais interessados possam apresentar uma reclamação.

Âmbito de Aplicação

1. O Regulamento tem por objetivo estabelecer os procedimentos seguidos pelo Banco no âmbito da gestão e resposta relativamente a reclamações formais apresentadas ao Banco.
2. Para os efeitos deste Regulamento, é considerada reclamação qualquer comunicação de um cliente ou potencial cliente ou interessado (“**Reclamante**”), apresentada diretamente ao Banco ou através das entidades de supervisão ou de defesa dos consumidores, mediante as quais o Interessado manifesta discordância, contestação, oposição ou ocorrências negativas no âmbito da sua relação com o Banco, nomeadamente por incumprimento de normas legais ou contratuais (“**Reclamação**”).
3. Podem ser apresentadas Reclamações relativas a todos os produtos e serviços bancários ou financeiros comercializados pelo Banco ou relativas à atuação de colaboradores do Banco no direto exercício das suas funções.

Reclamações apresentadas no âmbito da comercialização de seguros

1. O presente Regulamento prevê ainda os procedimentos do Banco relativamente a Reclamações apresentadas no âmbito da comercialização de seguros pelo Banco, na sua qualidade de Agente de Seguros.
2. Neste contexto, ao abrigo do Regime Jurídico de Distribuição de Seguros e de Resseguros, aprovado pela Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro, é disponibilizado um meio de apresentação de Reclamações aos tomadores de seguros, pessoas seguras, beneficiários e terceiros lesados, nas seguintes etapas de comercialização:
 - a) **Pré-Venda:** apresentação das condições pré-contratuais dos seguros, explicando o âmbito das coberturas principais e complementares, bem como das exclusões, condições de elegibilidade para acesso e benefício do seguro, simulação dos prémios e seu fracionamento, e apresentação de outra informação relevante que conste das restantes condições aplicáveis necessárias para enquadrar a solução em função do perfil do Cliente, bem como prestar as informações necessárias à identificação do Banco enquanto Agente de Seguros.
 - b) **Venda:** celebração do contrato de seguro em nome da empresa de seguros da qual é Agente de Seguros ou apoio na celebração do contrato entre o tomador do seguro e a empresa de seguros, consoante o caso.
 - c) **Assistência ao longo da vigência do contrato:** prestação de todos os esclarecimentos ao tomador do seguro, pessoa segura ou beneficiário, relativos ao contrato de seguro durante a sua execução e na pendência dos conflitos deles derivados.
3. O presente Regulamento não inclui eventuais reclamações relativas a sinistros que são da exclusiva responsabilidade das empresas de seguro.

Quem pode apresentar uma Reclamação?

1. Qualquer pessoa singular ou coletiva pode apresentar uma Reclamação ao Banco relativamente a uma situação em que esteja diretamente envolvida.
2. A Reclamação por ser apresentada por representante legal ou voluntário, mediante prova dos poderes para ato.

A quem deve ser apresentada a Reclamação?

1. As Reclamações devem ser apresentadas através dos seguintes meios:
 - a) Por carta registada para a Rua da Mesquita, n.º 6, 1070-238 Lisboa, ao cuidado de Atenção ao Cliente;
 - b) Por correio eletrónico para o endereço atencaoaocliente@santander.pt;
 - c) Através do Livro de Reclamações, disponível em qualquer balcão ou em <https://www.livroreclamacoes.pt>;
 - d) Através dos canais digitais do Banco (NetBanco Particulares, NetBanco Empresas ou App Santander), em www.santander.pt ou em <https://www.santander.pt/atencao-cliente>;

- e) Através das entidades de supervisão junto das quais o Banco se encontra registado: Banco de Portugal, Comissão do Mercado de Valores Mobiliários e Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.
2. Sem prejuízo do previsto no número anterior, o Banco dispõe ainda de diversos meios de apoio ao Cliente, com vista a manter um diálogo contínuo e um serviço de excelência, onde é possível prestar esclarecimentos, dando cumprimento a instruções e resolvendo incidências. Neste contexto, o Cliente poderá contactar o Banco através dos seguintes contactos:
- a) Junto dos balcões ou outras Unidades de Negócio, os quais pode consultar aqui <https://branchlocator.santander.com/?view=pt&defaultLanguage=pt;>
 - b) Através Superlinha (+351 217 807 364, de Portugal e do estrangeiro – custo de chamada para a rede fixa nacional), disponível 24 horas por dia;
 - c) Através do NetBanco Particulares, NetBanco Empresas ou App Santander;
 - d) Por e-mail, através do endereço netbancoparticulares@santander.pt ou netbancoempresas@santander.pt.

Como deve ser apresentada uma Reclamação?

- 1. As Reclamações devem ser apresentadas por escrito, em papel ou em outro formato duradouro.
- 2. As Reclamações devem ser apresentadas num prazo máximo de dois anos após o facto ou o conhecimento do facto suscetível de a originar.
- 3. A Reclamação deve conter os seguintes elementos:
 - a) Identificação do Reclamante, a qual deve incluir:
 - (i) Os seus dados de identificação: nome completo, número de identificação fiscal e civil;
 - (ii) Os seus dados de contacto: morada, e-mail e/ou telemóvel;
 - (iii) O número de Cliente ou da Conta de Depósitos à Ordem de que seja titular junto do Banco, quando aplicável;
 - b) Se possível, identificação do seguro e do número da apólice (quando esteja em causa uma Reclamação apresentada relativamente a um produto de seguro comercializado pelo Banco);
 - c) Identificação do Balcão ou unidade de negócio relativamente à qual é apresentada a Reclamação (quando aplicável);
 - d) Descrição dos factos que motivaram a Reclamação, incluindo a identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
 - e) Data e local da apresentação da Reclamação;
 - f) Documento comprovativo dos poderes de representação, quando a Reclamação seja apresentada por um representante; e
 - g) Documentos de suporte necessários para a apreciação da Reclamação.

Quais são os princípios aplicáveis em caso de Reclamação?

1. A apresentação de Reclamações, bem como a sua gestão e resposta pelo Banco é gratuita.
2. Compete à Área de Atenção de Cliente a condução de todo o processo de Reclamação, a qual se encontra vinculada ao cumprimento do Código Geral de Conduta do Banco e do Código de Conduta na Relação com os Clientes, ambos disponíveis em <https://www.santander.pt/codigo-conduta>.
3. A apresentação da Reclamação dirigida ao Banco não prejudica a possibilidade de reclamação junto das entidades de supervisão.
4. A Área de Atenção ao Cliente assegurará o contacto com as entidades de supervisão nestas matérias e manterá um registo de todas as Reclamações recebidas, como as respetivas respostas enviadas aos Reclamante e às entidades de supervisão.
5. A Atenção ao Cliente atua de acordo com o Código de Conduta na Relação com os Clientes garantido assim que as situações suscetíveis de configurar conflitos de interesse são convenientemente prevenidas, identificadas e geridas. Em toda a condução do processo é assegurada a separação entre a Área de apreciação e decisão e a Área que está na origem da Reclamação.

Em que casos a Reclamação pode ser rejeitada?

1. O Banco rejeita uma Reclamação que tenha sido apresentada nos seguintes casos:
 - a) Falta de identificação do Reclamante ou do representante, quando aplicável.
 - b) A Reclamação seja relativa a matéria da competência de órgãos arbitrais ou judiciais, ou quando a matéria objeto da Reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias.
 - c) A Reclamação não tenha manifestamente fundamento ou não esteja diretamente relacionada com produtos e serviços comercializados pelo Banco.
 - d) O Reclamante já tenha anteriormente apresentado reclamação quanto aos mesmos factos.
2. No caso de falta de cumprimento dos requisitos necessários, nomeadamente quando não se concretize o motivo da Reclamação, o Reclamante será contactado pelo Banco para retificar ou alterar a Reclamação, de forma a suprir essa omissão.
3. Se na sequência da comunicação referida no número anterior, a Reclamação não for devidamente retificada, a mesma será arquivada, sendo o Reclamante notificado.
4. Caso a Reclamação apresentada não diga respeito à atividade do Banco, a Área de Atenção ao Cliente dará conhecimento desse facto ao Reclamante, direcionando, se possível, a Reclamação à entidade do setor financeiro à qual a atividade se reporta.
5. O Santander dispõe de uma ferramenta informática para efeitos de registo, tratamento e arquivo ótico de todas as Reclamações apresentadas, salvaguardando sempre todos os requisitos de segurança dos dados e documentação apresentadas pelo Reclamante.

Qual o processo de decisão de uma Reclamação?

1. Em caso de Reclamação apresentada através do Livro de Reclamações em formato físico junto de um balcão do Banco, após registo da mesma, será destacada do Livro (físico) a folha com a indicação “Duplicado” e entregue ao Reclamante.
2. A Área de Atenção ao Cliente deverá acusar a receção de todas as Reclamações recebidas, devendo fazê-lo no próprio dia ou no dia útil seguinte à sua receção, por comunicação escrita, via SMS, ou endereço de correio eletrónico.
3. Subsequentemente à admissão da Reclamação, a Área de Atenção ao Cliente efetua todas as diligências estimadas necessárias ao apuramento dos factos alegados pelo Reclamante, analisando de forma isenta e cuidada a documentação apresentada.
4. O Banco pode solicitar ao Reclamante, ou aos serviços internos, a prestação de informações adicionais ou esclarecimentos considerados relevantes.
5. Findas as diligências acima descritas, a Área de Atenção ao Cliente decide sobre a pretensão do Reclamante, confirmando ou não o respetivo pedido.
6. A decisão sobre a Reclamação é fundamentada, devendo ser utilizada uma linguagem simples e clara.
7. No caso de ser dada razão ao Reclamante, o Banco procurará implementar as alterações consideradas necessárias para que a situação seja devidamente regularizada.
8. A decisão do Banco será comunicada por escrito ao Reclamante através dos contactos registados na base de dados de Clientes do Banco.
9. Se o Reclamante não for Cliente do Banco, a comunicação será endereçada para a sua morada, por SMS para o seu número de telemóvel, ou por e-mail para o seu endereço de correio eletrónico, conforme contactos indicados na Reclamação apresentada.
10. Na eventualidade de não assistir razão ao Reclamante, serão também emitidos os adequados esclarecimentos por comunicação escrita nos termos nos números 8 e 9 ou, em alternativa, o balcão titular/interveniente irá entrar em contacto direto com o Reclamante, para possível esclarecimento.
11. Devem ser indicadas ao reclamante as opções de que este dispõe para prosseguir com o tratamento da sua pretensão, de acordo com as competentes normas legais e regulamentares, caso a resposta não satisfaça integralmente os termos da Reclamação apresentada.
12. Sempre que não seja possível responder à Reclamação apresentada num prazo de 7 dias úteis, a Área de Atenção ao Cliente informa o Reclamante de que a sua Reclamação se encontra em análise, indicando que a resposta será dada com a maior brevidade possível.
13. O Banco responderá às Reclamações nos seguintes prazos, consoante o canal através do qual foram apresentadas ou o assunto a que digam respeito:
 - a) Através do Livro de Reclamações: 15 dias úteis;
 - b) Através do Portal do Banco de Portugal: 20 dias úteis;
 - c) Através da Comissão do Mercado dos Valores Mobiliários: 15 dias úteis;
 - d) Através da Autoridade de Seguros e Fundos de Pensões: 15 dias úteis;
 - e) Relativas a serviços de pagamento: 15 dias úteis;
 - f) Relativas à distribuição de produtos de seguro: 15 dias úteis;
 - g) Outras Reclamações (que não envolvam entidades de supervisão): 30 dias úteis.

14. Os prazos indicados no número anterior contam-se a partir do dia útil seguinte ao da receção da Reclamação.
15. Caso não seja possível responder no prazo previsto, perante a particular complexidade da situação em causa, a Área de Atenção ao Cliente procurará, sempre que possível, manter o Reclamante informado das diligências efetuadas.

Resolução Alternativa de Litígios

Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais, o Santander assegura o recurso a meios de resolução alternativa de litígios aos Clientes Pessoas Singulares, através do acesso aos seguintes centros de arbitragem:

- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave, Tâmega e Sousa (TRIAVE), site www.triave.pt;
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL), site www.centroarbitragemlisboa.pt.

Na qualidade de agente de seguros, o Banco assegura ainda a estes Clientes o recurso ao Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros (CIMPAS), site <https://www.cimpas.pt/pt>.

No que respeita aos litígios emergentes da prestação de serviços de pagamento, de valor igual ou inferior à alçada dos tribunais de 1.ª instância, o Banco disponibiliza aos Clientes Pessoas Coletivas e Entidades Equiparadas, o recurso aos meios de resolução alternativa de litígios através do Centro de Arbitragem da Universidade Católica Portuguesa (<https://fd.lisboa.ucp.pt/pt-pt/faculty-knowledge/research/legal-services/centro-de-arbitragem>).

Arquivo

A Área de Atenção ao Cliente, as Unidades de Negócio e Serviços Centrais do Banco promovem o arquivo centralizado de todos os processos de Reclamações recebidas durante os prazos legalmente previstos.

Dados pessoais

1. Banco é o responsável pela recolha e tratamento dos dados pessoais nas reclamações apresentadas no âmbito do presente Regulamento. Nesse sentido, o Banco obriga-se a respeitar e a cumprir toda a legislação de proteção dos dados pessoais, nomeadamente o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral de Proteção de Dados) e a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, e, desta forma, a proteger a confidencialidade de todas as informações relativas aos titulares de dados pessoais.

2. Os dados pessoais são recolhidos e tratados exclusivamente no âmbito de Reclamações apresentadas no âmbito deste Regulamento.
3. Os dados pessoais destinam-se às finalidades a seguir previstas:
 - a) Assegurar a identidade do Reclamante, ou do seu representante legal, bem como a sua legitimidade e utilização dos meios necessários de contato para a receção, análise e resposta a reclamações e pedidos de informação;
 - b) Assegurar a melhoria dos produtos e serviços do Banco e assegurar níveis adequados de satisfação dos Clientes e de todos os que se relacionem com o Banco.
4. O fundamento legal para o tratamento de dados pessoais é o cumprimento de uma obrigação jurídica a que o responsável do tratamento está sujeito e o interesse legítimo do Banco.
5. Assiste ao titular dos dados pessoais os direitos previstos no Regulamento Geral de Proteção de Dados, nomeadamente o direito de solicitar ao Banco o acesso aos dados transmitidos e que lhe digam respeito, à sua retificação e, nos casos em que a lei o permita, o direito de se opor ao tratamento, à limitação do tratamento e ao seu apagamento, direitos estes que podem ser exercidos junto do responsável pelo tratamento para os contactos indicados no n.º 8. Os dados pessoais são conservados por um período de três anos.
6. Aos titulares dos dados assiste ainda o direito de apresentar reclamações relacionadas com o incumprimento destas obrigações à Comissão Nacional da Proteção de Dados (www.cnpd.pt/).
7. Para qualquer questão relacionada com esta matéria, poderá ser consultada a Política de Privacidade em <https://www.santander.pt/politica-privacidade> ou, em alternativa, contactar o Banco através dos seguintes meios:
 - a) Para o endereço de correio eletrónico do Encarregado de Proteção de Dados: privacidade@santander.pt; ou
 - b) Por carta para a Rua da Mesquita, n.º 6, 1070-238 Lisboa.