

# POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES



DEPARTAMENTO DE CONFORMIDADE  
NOVACÂMBIOS – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, S.A.  
2022

## Índice

|  |    |
|--|----|
| <b>INTRODUÇÃO</b> .....  | 3  |
| <b>Objetivo</b> .....  | 3  |
| <b>Definição de reclamação</b> .....   | 3  |
| <b>Meios disponibilizados para apresentar uma reclamação</b> .....                               | 4  |
| 1. Livro de Reclamações .....  | 4  |
| 2. Livro de Reclamações Eletrónico .....   | 5  |
| 3. Banco de Portugal .....   | 5  |
| 4. Proteção Nacional de Proteção de Dados (reclamações sobre tratamento de dados pessoais) ..... | 6  |
| 5. Resolução Alternativa de Conflitos .....  | 7  |
| 6. Reclamações recebidos por via de correio eletrónico .....                                     | 7  |
| 7. Reclamações de segurança .....  | 8  |
| <b>Apresentação e Tratamento de Reclamações</b> .....  | 8  |
| <b>Acompanhamento interno e reportes</b> .....   | 10 |

## INTRODUÇÃO

Adotando como lema “Existimos para o servir”, a satisfação do cliente, garantida pela prestação de um atendimento de excelência adaptado à diversidade de clientes e serviços fornecidos, é um dos pilares basilares da NovaCâmbios. Neste sentido, a análise e o tratamento das reclamações apresentadas pelos clientes representam uma oportunidade para detetar situações que possam justificar correções, ajustamentos ou melhorias, por forma a assegurar a prestação de um serviço melhor, mais transparente, mas sempre com o mesmo rigor e em cumprimento das leis e procedimentos aos quais a Instituição se encontra obrigada.

## Objetivo

Por forma a asseverar o acompanhamento e tratamento adequado de todas as reclamações rececionadas pela Instituição foi desenvolvida a presente política, cujo intuito consiste em definir as principais orientações em matéria de tratamento e gestão de reclamações, alinhadas com a legislação e regulamentação em vigor.

A NovaCâmbios atribuiu ao Departamento de Auditoria Interna a responsabilidade de garantir o tratamento dos processos de modo imparcial, diligente, célere, eficaz e centrado na proximidade e na resolução das situações salvaguardando os interesses legítimos dos clientes.

## Definição de reclamação

Considera-se reclamação toda e qualquer comunicação formal, de clientes e não clientes, apresentada diretamente ou por via Entidades Reguladoras ou de Defesa do Consumidor, relativas à prestação de serviços ou qualidade de atendimento na sequência de insatisfação ou discórdia do cliente.

## Meios disponibilizados para apresentar uma reclamação

Ciente da possibilidade de ocorrência de situações que possam suscitar insatisfação por parte do cliente, sempre que estes entendam manifestar formalmente o seu desagrado ou insatisfação, a NovaCâmbios disponibiliza, de forma imediata e gratuita, meios com este propósito.

O cliente tem ao seu dispor os seguintes meios para efetuar uma reclamação formal:

### 1. Livro de Reclamações

Tendo por base a preocupação com um melhor exercício da cidadania através da exigência do respeito dos direitos dos consumidores, tornando mais célere a resolução de conflitos entre o consumidor e o agente económico, o Livro de Reclamações é um instrumento que permite a todos os cidadãos exercer o seu direito de queixa.

O Artigo 3º, n.º 1 alínea B do Decreto-Lei 156/2005, na redação dada pelo Decreto-Lei 74/2017 de 21 de Junho, define que a Instituição, enquanto fornecedor de bens ou prestador de serviços, está obrigada a "facultar imediatamente e gratuitamente ao consumidor ou utente o Livro de Reclamações sempre que por este tal lhe seja solicitado". Todas as agências da NovaCâmbios dispõem de Livro de Reclamações (1), devendo estar afixado de forma visível o letreiro que informa a existência do mesmo nas instalações.

---

(1) Consultar a NORMA DE PROCEDIMENTOS N.º 1/21 relativa ao procedimento a adotar na receção e encaminhamento de reclamações.



## 2. Livro de Reclamações Eletrónico

O Decreto-Lei n. 74/2017, de 21 de Junho, estabelece:

*“Volvidos mais de 10 anos sobre a data da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, que veio instituir a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações a um conjunto alargado de fornecedores de bens e prestadores de serviços importa modernizar e simplificar este regime, em particular no que se refere à desmaterialização do livro de reclamações e respetivos procedimentos.*

*Neste âmbito, consta do programa «SIMPLEX+ 2016», a medida «Livro de Reclamações On-line», que se traduz na disponibilização de uma plataforma digital que permite aos consumidores apresentar reclamações e submeter pedidos de informação de forma desmaterializada, bem como consultar informação estruturada, promovendo-se o tratamento mais célere e eficaz das solicitações e uma maior satisfação daqueles.”*

A partir de 1 de julho de 2018, passou a ser obrigatória a disponibilização do Livro de Reclamações no formato eletrónico, bem como, a divulgação de acesso ao mesmo nos respetivos sítios da Internet.

A NovaCâmbios em <https://www.novacambios.com/contactos-portugal/> disponibiliza ao público em geral o acesso à plataforma digital da Direção Geral do Consumidor [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt).

## 3. Banco de Portugal

A entidade reguladora para a atividade desenvolvida pela NovaCâmbios é o Banco de Portugal.

O reclamante pode apresentar uma reclamação/queixa junto do Banco de Portugal através do preenchimento de um formulário disponibilizado no Portal do Cliente Bancário em [“www.clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/formulario-nova-reclamacao”](http://www.clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/formulario-nova-reclamacao), ou, em alternativa, pode imprimir o formulário de reclamação e enviar a mesma para a morada: [Banco de Portugal, Apartado 2240 – 1106-001, Lisboa, Portugal](mailto:BancaPortugal@bportugal.pt).



#### 4. Comissão Nacional de Proteção de Dados (reclamações sobre tratamento de dados pessoais)

A Instituição em resposta às diversas necessidades que surgem da sua atividade e em cumprimento da prestação de serviços ao cliente com elevados padrões de excelência a que se propõe, trata a Protecção de Dados como um caso primordial na resposta a reclamações sendo solicitado afim de dirimir o motivo que levou à reclamação, numa óptica de melhoria continua da prestação de serviços no que diz respeito à Protecção de Dados.

O contacto da entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais é a seguinte:

***NovaCâmbios – Instituição de Pagamento S.A.***

*Sede: Calçada do Carmo, n.º6, 1º Direito*

*1200-091 - Lisboa*

A NovaCâmbios possui um Encarregado de Protecção de Dados que verifica e garante a conformidade do tratamento de dados pessoais com as normas legais aplicáveis. É o EPD o representante da NovaCâmbios para o esclarecimento de questões relativas ao tratamento de dados, que colabora com a Comissão Nacional de Protecção de Dados (CNPd), na sua qualidade de autoridade de controlo, e presta informação e aconselha a NovaCâmbios ou as entidades subcontratadas sobre as suas obrigações no âmbito da privacidade e protecção de dados.

***Endereço do Encarregado de Protecção de Dados:***

*Rua Fernando Curado Ribeiro Nº4D – 3ºE*

*1600-449 Lisboa*

*Endereço de correio eletrónico: [dpo.ultra@ultra-servicos.com](mailto:dpo.ultra@ultra-servicos.com)*

O reclamante também poderá apresentar uma queixa/reclamação directamente à Comissão Nacional de Protecção de Dados em <https://www.cnpd.pt>, ou deverá remeter um e-mail à CNPD, para o endereço: [geral@cnpd.pt](mailto:geral@cnpd.pt).

## 5. Resolução Alternativa de Conflitos

Em alternativa aos meios supra mencionados, o reclamante pode ainda recorrer à Resolução Alternativa de Conflitos. São na sua maioria Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, que procedem à resolução de litígios através de procedimentos de mediação, conciliação e arbitragem, de forma gratuita ou a custos reduzidos. Prestam informação gratuita sobre temas de consumo.

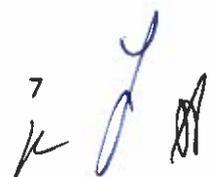
Para esse efeito, a NovaCâmbios tem a declarar que é aderente dos seguintes Centros de Arbitragem de Conflitos:

- i. Centro de Arbitragem de Conflitos de Lisboa;
- ii. Centro de Arbitragem de Conflitos do Distrito de Coimbra;
- iii. Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto;
- iv. CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve;
- v. CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo;
- vi. Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo – Tribunal Arbitral de Consumo.

## 6. Reclamações recebidos por via de correio eletrónico

Todas as reclamações rececionadas por via de correio eletrónico - [uai@novacambios.com](mailto:uai@novacambios.com) - são igualmente importantes e nunca desvalorizadas pela nossa Instituição.

A Auditoria Interna após realizar todas as averiguações e diligências internas que considere necessárias comunica com o cliente a fim de solucionar ou atender a reclamação do mesmo. A comunicação com o cliente é feita via correio eletrónico registado e cadastrado na ficha de cliente.



## 7. Reclamações de segurança

As reclamações de clientes relativas a segurança têm o mesmo grau de importância de uma reclamação dita tradicional.

Se um cliente por um motivo que considere razoável, constatar que a sua segurança, em quaisquer instalações da nossa Instituição, não é salvaguardada poderá redigir uma reclamação por via do site da NovaCâmbios. Este canal eletrónico de reclamações relativas a Segurança está disponível ao público em geral em [https://www.novacambios.com/reclamacao/incidentes\\_seguranca/](https://www.novacambios.com/reclamacao/incidentes_seguranca/).

A reclamação por esta via é endereçada automaticamente ao Departamento de Auditoria Interna da NovaCâmbios e é respondida de igual modo ao cliente, por via de correio eletrónico que consta no cadastro na ficha de cliente.

Concluídas todas as averiguações e diligências internas, entrar-se-á em contacto com o cliente por forma a solucionar ou atender à reclamação apresentada pelo mesmo.

## Apresentação e Tratamento de Reclamações

Para que seja possível efetuar uma análise cuidada e produzir uma resposta célere e objetiva à reclamação apresentada, é essencial que o reclamante indique vários elementos, a saber: a) nome completo; b) morada completa; c) número de identificação fiscal e/ou n.º de bilhete de identidade/cartão de cidadão, d) dados de contacto; e) identificação da agência; f) data da reclamação. O mesmo deverá ainda descrever de forma clara e completa os factos que motivam a reclamação.

Caso existam, o reclamante deverá igualmente anexar documentação que corrobore/suporte os factos apresentados na mesma.

Todas as reclamações rececionadas deverão ser imediatamente encaminhadas para o departamento de Auditoria Interna da NovaCâmbios.

Após a receção da reclamação, a Auditoria Interna efetua todas as diligências consideradas necessárias ao apuramento dos factos expostos pelo reclamante, analisando de forma isenta e cuidada a documentação ao seu dispor. Sempre que se revele pertinente, pode solicitar ao reclamante ou a outros departamentos, a prestação de informações adicionais para o esclarecimento de dúvidas.

Findas as diligências em causa e analisados os factos emitir-se-á decisão sobre o pedido efectuado pelo reclamante.

A resposta ao reclamante deverá ser elaborada com recurso a uma linguagem clara e facilmente entendível, procurando-se evitar terminologia técnica (sem prejudicar o rigor da informação) e sem demora injustificada sobre a sua conclusão, sendo as decisões fundamentadas à luz de critérios legais, racionais e objetivos e que salvaguardem os interesses dos clientes e da Instituição.

A comunicação da conclusão do processo é sempre comunicada ao reclamante através de carta ou e-mail, indicando a fundamentação da decisão, quando desfavorável.

Aquando da elaboração da resposta, e caso a mesma não satisfaça integralmente os termos da reclamação ou queixa apresentada, é sempre indicado ao reclamante quais as entidades de resolução alternativas de litígios às quais poderá recorrer.

Todas as reclamações rececionadas através do Livro de Reclamações são remetidas para as autoridades competentes, nomeadamente, o Banco de Portugal e/ou a ASAE (Autoridade de Segurança Alimentar e Económica), sendo o prazo máximo de resposta 15 dias úteis a contar do dia em que a mesma foi rececionada.

A NovaCâmbios mantém o arquivo de todas as reclamações recebidas, com o respetivo tratamento e resposta ao reclamante por um período mínimo de 5 anos, conforme estipulado na lei.

## Acompanhamento interno e reportes

Indo ao encontro do estipulado no Artigo 28, alínea j), do Aviso 3/2020, o departamento de Conformidade da NovaCâmbios é responsável por manter um registo permanente e atualizado das reclamações apresentadas por clientes.

Atendendo ao exposto anteriormente a resposta e acompanhamento de todo o processo relativo às reclamações recebidas pela NovaCâmbios é da responsabilidade do departamento de Auditoria Interna. O qual é ainda responsável por elaborar e enviar, mensalmente, ao órgão de administração e ao Departamento de Conformidade um mapa com o resumo das reclamações rececionadas no mês a que se refere. Nesse mapa deverá constar a identificação do reclamante, o canal utilizado para apresentação da reclamação, o conteúdo da mesma, a resposta produzida e o estado da reclamação.

Tendo por base a análise dos relatórios produzidos pela Auditoria Interna, o departamento de Conformidade elabora e apresenta ao órgão de administração e fiscalização relatórios detalhados relativos às reclamações rececionadas. Nesses relatórios, apresentados com uma periodicidade adequada, deverá constar não só a tipologia e conteúdo das reclamações, mas também deverão ser apresentadas as medidas adotadas/propostas para as gerir/suprir, assim como as deficiências identificadas no sistema de controlo interno.

A análise do conteúdo das reclamações recebidas é uma ferramenta útil na identificação de possíveis falhas existentes nos procedimentos implementados, contribuindo para a sua deteção e elaboração de recomendações dirigidas aos departamentos internos da Instituição.

Lisboa, 10 de Janeiro de 2022

O Responsável de Compliance,

Miguel Bule Horta  
(Miguel Horta)

Com o conhecimento da Administração,

  
(José Carlos Rereira)

  
(José João Rocha)