

POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES



INTRODUÇÃO

Um dos fundamentos basilares da NovaCâmbios reside na oferta de serviços de excelência a todos os seus clientes. Nesse contexto, a garantia de um atendimento primoroso, pautado pela consideração da diversidade de clientes e serviços proporcionados pela Instituição, constitui um imperativo essencial. Esta garantia de um atendimento profissional, devidamente ajustado à ampla diversidade de clientes e serviços oferecidos pela Instituição, reflete o compromisso irrefutável da empresa em manter padrões elevados de qualidade e satisfação do cliente.

Neste sentido, a análise e o tratamento das reclamações apresentadas pelos clientes representa uma oportunidade para detetar/identificar situações que possam justificar correções, ajustamentos ou melhorias, por forma a assegurar a prestação de um serviço de qualidade, mais transparente, mas sempre com o mesmo rigor e em cumprimento com as leis, obrigações e procedimentos aos quais a Instituição se encontra obrigada.

OBJETIVO

Ciente da possibilidade de ocorrência de eventos que possam resultar na insatisfação de alguns clientes ou de terceiros, a NovaCâmbios desenvolveu a presente Política de Gestão de Reclamações (doravante “Política”).

O documento tem como objetivo asseverar o acompanhamento e tratamento adequado de todas as reclamações rececionadas pela Instituição e pretende definir as principais orientações em matéria de tratamento e gestão de reclamações, alinhadas com a legislação e regulamentação em vigor.

Na NovaCâmbios recai sobre o 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 sempre os interesses legítimos dos clientes.

Em cumprimento do estipulado na alínea j), do artigo 28.º, do Aviso n.º 3/2020 do Banco de Portugal, o departamento de Conformidade da NovaCâmbios é responsável pela manutenção de um sistema de gestão das reclamações, devidamente atualizado, apresentadas na Instituição.

DEFINIÇÃO DE RECLAMAÇÃO

Considera-se reclamação toda e qualquer comunicação formal, de clientes e não clientes, apresentada diretamente ou por via de Entidades Reguladoras ou de Defesa do Consumidor, relativas à insatisfação ou discórdia dos mesmos, no que concerne à prestação de serviços ou qualidade de atendimento prestados pela NovaCâmbios.

MEIOS DISPONIBILIZADOS PARA APRESENTAR RECLAMAÇÃO

Ciente da possibilidade de ocorrência de situações que possam suscitar insatisfação por parte do cliente ou qualquer outra pessoa que assim o entenda, sempre que alguém pretenda manifestar formalmente o seu desagrado ou insatisfação, a NovaCâmbios disponibiliza, de forma imediata e gratuita, meios com este propósito.

Desta forma, o reclamante tem ao seu dispor os seguintes meios para efetuar uma reclamação formal:

1. Livro de Reclamações Físico

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 3.º, n.º 1, alínea b), do Decreto-Lei n.º 156/2005, o qual tem como versão mais recente o Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 de janeiro, 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, devendo estar afixado, de forma visível, o letreiro que informa a existência do mesmo nas instalações¹.

2. Livro de Reclamações Eletrónico

O Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho², estabeleceu o seguinte:

“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 do dia 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.

Em cumprimento do estipulado na lei, a NovaCâmbios, no seu site oficial, <https://www.novacambios.com/contactos-portugal/>, disponibiliza ao público em geral o acesso à plataforma digital da Direção Geral do Consumidor www.livroreclamacoes.pt.

3. Banco de Portugal

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

Neste sentido, o reclamante pode apresentar uma reclamação/queixa diretamente 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-](http://www.clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/formulario-nova-)

¹ Consultar a NORMA DE PROCEDIMENTOS N.º 1/2024 relativa ao procedimento a adotar na receção e encaminhamento de reclamações.

² Constituiu a 6ª alteração ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro – Livro de Reclamações.

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.

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

Atendendo à legislação³, nacional e europeia, relativa à proteção de dados pessoais, a NovaCâmbios, 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, possui um Responsável pelo Tratamento de Dados Pessoais que, caso se revele primordial na resposta a reclamações, poderá ser solicitado a fim de dirimir o motivo que levou à reclamação, numa ótica de melhoria contínua da prestação de serviços no que diz respeito à Proteção de Dados.

O Responsável pelo Tratamento de Dados Pessoais verifica e garante a conformidade do tratamento de dados pessoais com as normas legais aplicáveis, sendo este o representante da NovaCâmbios para o esclarecimento de questões relativas ao tratamento de dados, que colabora com a Comissão Nacional de Proteção 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 proteção de dados.

Responsável pelo Tratamento de Dados Pessoais:

Rua Fernando Curado Ribeiro Nº4D – 3ºE

1600-449 Lisboa

Endereço de correio eletrónico: dpo.ultra@ultra-servicos.com

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

³ Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho – Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), de 27 de abril, executado na ordem jurídica nacional pela Lei n.º 58/2016, de 8 de agosto.

5. Resolução Alternativa de Conflitos

Em alternativa aos meios supramencionados, 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:

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

6. Reclamações recebidas por via de correio eletrónico

Todas as reclamações rececionadas por via de correio eletrónico - uai@novacambios.com - são igualmente importantes e nunca desvalorizadas pela NovaCâmbios.

A função de Auditoria Interna, após realizar todas as averiguações e diligências internas que considere necessárias, comunica com o reclamante a fim de solucionar ou atender a reclamação do mesmo. A comunicação é efetuada via correio eletrónico fornecido aquando do registo da reclamação.

7. Reclamações de segurança

As reclamações rececionadas relativas à segurança têm o mesmo grau de importância de uma reclamação dita “tradicional”.

Se um cliente ou terceiro, 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/.

A reclamação por esta via é endereçada automaticamente ao Departamento de Auditoria Interna da NovaCâmbios e é respondida de igual modo, por via de correio eletrónico, fornecido pelo reclamante.

Concluídas todas as averiguações e diligências internas, entrar-se-á em contacto com o reclamante 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 a função 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 todos os factos emitir-se-á decisão sobre o pedido efetuado 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.º, alínea j), do Aviso n.º 3/2020, do Banco de Portugal, a função de Conformidade da NovaCâmbios é responsável por manter um registo permanente e atualizado das reclamações apresentadas na Instituição.

Atendendo ao exposto anteriormente, a receção, resposta e acompanhamento de todo o processo relativo às reclamações recebidas pela NovaCâmbios é da responsabilidade da função de Auditoria Interna, a qual é ainda responsável por elaborar e enviar, mensalmente, ao órgão de administração e à função de Conformidade um mapa com o resumo das reclamações rececionadas no mês a que se refere. Nesse mapa deverá constar, no mínimo, 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, a função 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/mitigar, 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.