

Popular

REGULAMENTO DA PROVEDORIA DO CLIENTE

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Artigo 1. Objecto

O presente Regulamento tem por objectivo regular a atividade e os princípios que regem a Provedoria do Cliente do Banco Popular Portugal e da (Sociedade) Popular Gestão de Ativos, assim como os procedimentos para tramitar e resolver as reclamações apresentadas.

**CAPÍTULO II
PROVEDORIA DO CLIENTE**

Artigo 2. Âmbito de atuação

A Provedoria do Cliente tem por função analisar e responder às reclamações dirigidas ao Banco e à Sociedade, atuando com a finalidade de conseguir a máxima transparência nas suas relações, salvaguardando os seus interesses perante eventuais erros, tanto de carácter administrativo como de tratamento pessoal.

Artigo 3. Designação do Provedor

1. O Coordenador da Provedoria do Cliente será designado pelo Conselho de Administração do Banco Popular, sendo denominado "Provedor do Cliente".
2. O Provedor deverá ser uma pessoa com honorabilidade pessoal e profissional, com conhecimento e experiência adequados para exercer as suas funções.

Artigo 4. Conflitos de interesses

Nas reclamações, para as quais possa existir um interesse pessoal que produza ou possa produzir um conflito de interesses, o Provedor ou pessoa a quem o conflito de interesses diga respeito, abster-se-á de participar da tramitação e proposta de resolução da reclamação.

Artigo 5. Organização interna

1. A Provedoria do Cliente desempenha as suas funções com autonomia dos restantes serviços, comerciais ou operativos, do Banco Popular e demais entidades sujeitas a este Regulamento, dos quais está separada, garantindo a independência no desempenho da sua atividade.
2. A Provedoria do Cliente está hierarquicamente dependente do Conselho de Administração do Banco Popular e encontra-se dotada dos meios humanos, materiais, técnicos e organizativos para o cumprimento das suas funções.

**CAPÍTULO III
APRESENTAÇÃO, TRAMITAÇÃO E RESOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES**

Artigo 6. Forma, conteúdo e lugar

1. A apresentação das reclamações dever-se-á efetuar por escrito, através do livro de reclamações ou qualquer outro suporte duradouro.
2. O reclamante deverá indicar:
 - a) Identificação completa e domicílio;
 - b) Motivo da reclamação, com especificação clara das questões apresentadas;
 - c) Agência, departamento ou serviço, onde se produziram os factos objecto da reclamação;
 - d) No caso de reclamações referentes a operações com instrumentos financeiros, é obrigatório identificar o colaborador envolvido no ato reclamado (Código dos Valores Mobiliários, art.º 305º-E);

e) Lugar, data e assinatura.

3. O reclamante deverá juntar os elementos documentais que estejam em seu poder e que fundamentem a reclamação.

4. As reclamações poderão ser apresentadas diretamente à Provedoria do Cliente, na Rua Ramalho Ortigão, n.º51, 1099-090, Lisboa, por correio electrónico (provedoria@bancopopular.pt) ou através do site www.bancopopular.pt.

5. As reclamações poderão também ser apresentadas em qualquer agência, departamento ou serviço com atendimento ao público, do Banco Popular ou demais entidades sujeitas ao presente Regulamento.

Artigo 7. Admissão a apreciação

1. Recebida a reclamação pela Provedoria do Cliente, esta procederá à abertura de um processo, devidamente identificado e sujeito a registo.

2. Não se encontrando suficientemente credenciada a identidade do reclamante ou não podendo estabelecer claramente os factos objecto da reclamação, deverá requerer-se ao reclamante que complete a informação ou documentação remetida.

3. Só se poderá rejeitar a admissão e a apreciação das reclamações:

- a) Quando se omitam dados essenciais para a tramitação;
- b) Quando se pretenda tramitar como reclamação recursos ou ações diferentes, da competência de outros órgãos administrativos, arbitrais ou judiciais, cuja resolução se encontre pendente ou tenha já ocorrido naquelas instâncias;
- c) Quando se formulem reclamações que reiterem outras anteriormente resolvidas, apresentadas pelo mesmo cliente relativas aos mesmos factos.

4. Quando se considere não admissível a apreciação da reclamação comunicar-se-á ao interessado para que apresente as suas alegações.

Artigo 8. Tramitação

1. Uma vez aberto o processo de reclamação, a Provedoria do Cliente poderá obter, no decurso da sua tramitação, tanto do reclamante como dos diferentes departamentos, serviços e agências da entidade sujeita ao presente Regulamento, dados, esclarecimentos, relatórios ou outros elementos de prova que considere pertinentes para a sua apreciação.

2. Os departamentos, serviços e agências do Banco Popular têm o dever de disponibilizar com a máxima celeridade à Provedoria do Cliente todas as informações que esta lhes solicite, em relação ao exercício das suas funções.

Artigo 9. Conformidade e desistência

Os interessados poderão desistir das suas reclamações em qualquer momento. A desistência dará lugar à finalização imediata do processo.

Artigo 10. Finalização e notificação

1. O processo deverá finalizar no **prazo máximo de 30 (trinta) dias de calendário**, a partir da data em que a reclamação for apresentada, sem prejuízo do seguinte:

- a) Se efectuada no livro de reclamações, deverá ser resolvida no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis subsequentes à sua apresentação, sendo remetida ao Banco de Portugal cópia digitalizada do original da folha de reclamação;
- b) Se efectuada diretamente no Banco de Portugal, deverá ser resolvida **no prazo** máximo de 20 (vinte) dias úteis subsequentes à recepção.

2. Em caso de impossibilidade de resolução da reclamação dentro do prazo aplicável, deverão notificar-se, por escrito, antes de esgotado esse prazo, as partes envolvidas, fundamentando as razões subjacentes a essa impossibilidade.

3. A resposta ao reclamante será sempre fundamentada e deverá conter conclusões claras sobre a questão colocada, fundando-se nas cláusulas contratuais, legislação e demais regulamentação aplicável, assim como nas boas práticas e usos financeiros.

Artigo 11. Princípio da gratuidade

Da apresentação de reclamações junto da Provedoria do Cliente, assim como da tramitação processual e da resposta de que estas sejam objecto, não será imputado aos reclamantes qualquer custo ou encargo.

CAPÍTULO IV

REPORTE

Artigo 12. Procedimentos de reporte da atividade

A Provedoria do Cliente reporta o desempenho da sua atividade, de forma regular, ao Conselho de Administração do Banco Popular Portugal.

CAPÍTULO V

CONSERVAÇÃO E REGISTO

Artigo 13. Conservação e registo

A Provedoria do Cliente deverá manter, por um prazo de cinco anos, um registo de todas as reclamações, que inclua:

- a) A reclamação, a identificação do reclamante e a data de entrada daquela;
- b) A identificação da atividade de intermediação financeira em causa, a data de ocorrência dos factos e o colaborador que praticou o ato reclamado, sempre que o reclamante seja um investidor não qualificado;
- c) A apreciação efectuada, as medidas tomadas para resolver a questão e a data da comunicação ao reclamante.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 14. Disposições Finais

1. Este Regulamento está publicado no *site* do Banco Popular (www.bancopopular.pt) e no da Sociedade.
2. A alteração ao conteúdo deste Regulamento é da competência do Conselho de Administração do Banco Popular.