



1833

BANCO
CARREGOSA

Política de Gestão de
Ocorrências

fevereiro-2024

v. 3.2

< Esta página foi deixada propositadamente em branco >

Índice

I. Índice de Versões	v
II. Propriedades	v
III. Fontes Legislativas e Documentos de Referência	vii
IV. Definições, Abreviaturas e Acrónimos	vii
A. Política de Gestão de Ocorrências	1
A.1. Princípios Gerais	1
A.2. Deveres	1
A.3. Procedimento	1
A.4. Prazo para a Tramitação	1
A.5. Meios	2
A.6. Manutenção de Registos	2
A.7. Resolução Extrajudicial de Litígios	2

< Esta página foi deixada propositadamente em branco >

Política de Gestão de Ocorrências

Comissão Executiva

I. Índice de Versões

Data	Versão	Descrição
Mai.2010	1.0	Esta Política consolida os anteriores normativos internos referentes a Gestão de Ocorrências, nomeadamente o artigo décimo quarto do “Regulamento Interno”, o “Regulamento para tratamento de reclamações” e o disposto sobre esta temática na “Informação – Parte integrante do Contrato de Abertura de Conta”.
Dez.2017	2.0	Atualização do documento, integrando-o na nova estrutura documental.
Fev.2022	3.0	Revisão de layout, para ajustar ao previsto em 1.17 – Política de Gestão do Código Banco Carregosa; Revisão de Fontes Legislativas e Documentos de Referência; Distinção dos prazos consoante a forma de apresentação da reclamação; Inclusão de referência à possibilidade de apresentação de reclamações através do livro de reclamações eletrónico.
Mar.2023	3.1	Inclusão de previsão de revisão periódica da Política. Adaptação ao novo template do Banco. Revisões formais. Inclusão de menção ao website em que se pode aceder ao livro de reclamações eletrónico.
Fev.2024	3.2	Inclusão de menção ao Protocolo celebrado com a Comissão de Mercado de Valores Mobiliários sobre Mecanismos de Resolução Alternativa de Litígios.

II. Propriedades

Proprietário

Comissão Executiva

Proponente

Departamento de Compliance

Contribuidores

N/A

Aprovação

Comissão Executiva em 12 de fevereiro de 2024, por circulação

Código Banco Carregosa

Regras de Atuação | 2.08

Entrada em vigor

13 de fevereiro de 2024

Âmbito de Distribuição

Público

III. Fontes Legislativas e Documentos de Referência

2.01 – Código de Conduta.

4.03.05 – Procedimento de Categorização de Investidores.

Carta-Circular n.º 25/2008/DSB, de 26 de março, do Banco de Portugal.

Código dos Valores Mobiliários, aprovado pelo Decreto-Lei 486/99, de 13 de novembro.

Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho, transpõe parcialmente a Diretiva 2014/17/UE, relativa a contratos de crédito aos consumidores para imóveis destinados a habitação.

Decreto-Lei n.º 81-C/2017, de 7 de julho, aprova o regime jurídico que estabelece os requisitos de acesso e de exercício da atividade de intermediário de crédito e da prestação de serviços de consultoria, transpondo parcialmente a Diretiva 2014/17/EU.

Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, que estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral.

Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, transpõe a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho, que aprova o modelo, edição, preços, fornecimento e distribuição do livro de reclamações nos formatos físico e eletrónico.

Protocolo sobre Mecanismos de Resolução Alternativa de Litígios.

Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro.

Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 91/2018, de 12 de novembro.

Regulamento Delegado (UE) 2017/565 da Comissão, de 25 de abril de 2016, que completa a Diretiva 2014/65/UE do Parlamento Europeu e do Conselho no que diz respeito aos requisitos em matéria de organização e às condições de exercício da atividade das empresas de investimento e aos conceitos definidos para efeitos da referida diretiva.

Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha.

IV. Definições, Abreviaturas e Acrónimos

Banco, Banco Carregosa: o Banco L. J. Carregosa, S.A..

Ocorrência: todo o pedido de esclarecimentos, sugestão ou reclamação que um Cliente apresente ao Banco, de acordo com o previsto no artigo 3.º.

Cliente: qualquer pessoa singular ou coletiva a quem o Banco presta serviços de investimento ou serviços auxiliares, incluindo os Clientes profissionais conforme definidos pelo Anexo II da Diretiva 2014/65/EU (DMIF II).

DC: Departamento de *Compliance*.

< Esta página foi deixada propositadamente em branco >

A. Política de Gestão de Ocorrências

A.1. Princípios Gerais

1. O Banco Carregosa trata de forma célere, objetiva e transparente todos as ocorrências remetidas por Clientes no âmbito dos serviços prestados.
2. O Banco mantém procedimentos conducentes ao rápido e adequado tratamento das ocorrências recebidas.
3. O Banco encara os pedidos de ocorrência que lhe sejam remetidos enquanto oportunidades fundamentais para implementar melhorias e suprimir práticas ou procedimentos inadequados.
4. O Banco revê a Política de Gestão de Ocorrências, no mínimo, a cada três anos.

A.2. Deveres

5. A receção e tramitação das ocorrências deverá pautar-se pelos mais elevados padrões de isenção, diligência, zelo, celeridade e urbanidade.
6. Os Colaboradores responsáveis pelo tratamento das ocorrências assegurarão que dispõem de toda a informação necessária ao cabal esclarecimento da pretensão.
7. O Cliente deverá ser informado acerca do seu direito de apresentar, de forma concomitante, a reclamação ao Banco de Portugal ou à Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, fazendo uso dos meios e contactos disponibilizados em www.bportugal.pt e www.cmvm.pt, respetivamente.

A.3. Procedimento

8. Todas as reclamações deverão ser dirigidas ao DC do Banco, pelos meios referidos em A.4. Prazo para a Tramitação.
9. As reclamações, pedidos de esclarecimento ou sugestões deverão identificar clara e inequivocamente, sob pena de não serem considerados, o remetente, o seu domicílio e, se aplicável, o número da conta relacionado com o objeto da pretensão.
10. Quando os Clientes entendam que os seus pedidos de esclarecimento ou sugestões não poderão ser adequadamente tratados pela Área Comercial com a qual mantêm contacto, poderão igualmente utilizar os referidos meios.
11. Toda a informação recolhida no âmbito dos processos de análise de ocorrências será recebida, encaminhada e tratada por um Colaborador distinto daquele que praticou o ato reclamado, sem prejuízo de serem obtidas junto dos envolvidos todas as informações que se mostrem necessárias à completa análise da reclamação.
12. Findo o processo de análise das reclamações remetidas pelos Clientes, nos casos em que lhes assista razão, o Banco adotará as diligências necessárias à satisfação das pretensões invocadas e à reparação dos danos eventualmente causados.
13. O DC informará sempre os Clientes acerca das conclusões da análise das ocorrências, facultando-lhes a fundamentação que lhes subjaz.

A.4. Prazo para a Tramitação

14. As reclamações serão, em circunstâncias normais, apreciadas e decididas no prazo máximo de 10 dias úteis, com exceção das que sejam apresentadas ao Banco de Portugal ou à Comissão do Mercado de Valores Mobiliários e por essas instituições encaminhadas para o Banco Carregosa, em que o prazo de resposta deverá ser, respetivamente, de 20 dias úteis e de 15 dias úteis.

15. O prazo referido no número anterior poderá ser alargado na medida da necessidade de obtenção de elementos adicionais indispensáveis à decisão, designadamente a consulta às entidades do mercado, incluindo as autoridades de supervisão.
16. Verificada a necessidade de obtenção de elementos adicionais, o Cliente será tempestivamente notificado desse facto.

A.5. Meios

17. As comunicações referidas nas secções A.2. Deveres e A.3. Procedimento deverão ser remetidas ao Banco Carregosa através dos seguintes meios:
 - i. Por via postal, para o seguinte endereço: Avenida da Boavista 1083, 4100-129 Porto;
 - ii. Através de mensagem eletrónica, para o seguinte e-mail: ocorrencias@bancocarregosa.com;
 - iii. Através de fax, para o seguinte número: 226086488.
18. Em complemento ao referido no parágrafo anterior, o Cliente poderá comunicar qualquer ocorrência presencialmente, nas instalações do Banco Carregosa, nomeadamente utilizando o formulário de registo presencial de ocorrências (Mod0019) ou o Livro de Reclamações, o qual é também passível de utilização *online* (www.livroreclamacoes.pt).
19. No caso de a comunicação ser realizada oralmente, o Colaborador responsável reduzirá a mesma a escrito, devendo a declaração ser validada pela aposição da assinatura do Cliente.

A.6. Manutenção de Registos

20. Em cumprimento do disposto no artigo 305.º-E do Código dos Valores Mobiliários, o Banco Carregosa mantém, por um período não inferior a cinco anos, registos de todas as reclamações, contendo referências aos elementos elencados no n.º 2 daquele preceito.

A.7. Resolução Extrajudicial de Litígios

21. O Banco Carregosa assegura aos seus Clientes o acesso aos meios de resolução extrajudicial de litígios, nomeadamente, através da adesão ao Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto e ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, quanto os litígios sejam referentes a:
 - i. Serviços de pagamento de valor inferior à alçada do tribunal judicial de primeira instância;
 - ii. Crédito concedido a consumidores, independentemente da finalidade, que estejam garantidos por hipoteca ou por outra garantia equivalente habitualmente utilizada sobre imóveis, ou garantidos por um direito relativo a imóveis;
 - iii. Serviços prestados no âmbito da atividade de intermediário de crédito.
22. O Banco Carregosa disponibiliza ainda o acesso à Plataforma de Resolução de Litígios em Linha, nos termos do Regulamento (UE) n.º 524/2013, quando estejam em causa litígios relativos a produtos ou serviços bancários contratados por via eletrónica.
23. No âmbito do Protocolo sobre Mecanismos de Resolução Alternativa de Litígios celebrado entre a Comissão de Mercado de Valores Mobiliários e, entre outras instituições, o Banco Carregosa, sempre que no decurso de relação entre o Banco, quando preste serviços de investimento, e Clientes classificados como Investidores não Profissionais de acordo com o disposto no Código dos Valores Mobiliários e em 4.03.05 – Procedimento de Categorização de Investidores, exista um litígio sobre atividades de intermediação financeira na aceção do artigo 289.º do Código dos Valores Mobiliários, que já tenha sido anteriormente objeto de reclamação ao Banco e à Comissão de Mercado de Valores Mobiliários e o montante no mesmo não ultrapasse o montante de € 15.000,00, poderão os Clientes recorrer ao Centro

de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto e ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa para a resolução do litígio em questão.

24. De forma a dar conhecimento sobre o disposto no parágrafo anterior, o Banco tem publicado no seu *website* informação sobre a possibilidade de recurso às entidades suprarreferidas, bem como envia aos seus Clientes comunicações individualizadas sobre a possibilidade de recurso a mecanismos de Resolução Alternativa de Litígios, com a identificação das entidades às quais podem recorrer, nas quais remete para o *website* da Comissão de Mercado de Valores Mobiliários, para informação complementar.

