

# POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

## 1. ENQUADRAMENTO

Na execução de operações e serviços pelos colaboradores do Banco BEST (BEST), são sempre utilizadas metodologias que privilegiam a melhor forma de dar o devido seguimento às instruções dos seus Clientes. A existência de uma Política de Gestão de Reclamações e Resolução de Litígios constitui um fator de credibilização do Banco, ao permitir avaliar qualquer reclamação, insatisfação ou sugestão, recebida de Clientes ou não Clientes, constituindo um fator de recuperação de satisfação, qualidade e imagem, e um mitigador de risco reputacional.

Uma Política de Gestão de Reclamações e Resolução de Litígios deverá permitir avaliar a razão do reclamante e, igualmente, a ação do Banco, devendo ser parte da análise a possibilidade de identificação de erros operacionais, de processos, ou de conceção de produtos ou serviços, no sentido de avaliar a possibilidade de gerar ações de melhoria contínua.

## 2. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Sem prejuízo do regime legal aplicável às reclamações apresentadas às Instituições de Crédito, as reclamações dos Clientes do BEST - Banco Electrónico de Serviço Total («BEST»), sobre quaisquer produtos e/ou serviços prestados, serão dirigidas ao Banco, através de qualquer dos canais de comunicação abaixo, sem aplicação de qualquer comissionamento:

- Contacto on-line através do site [www.bancobest.pt](http://www.bancobest.pt);
- Serviço telefónico (Tel. 707 246 707 nos dias úteis das 08:00h às 20:00h);
- Carta endereçada ao BEST - Banco Electrónico de Serviço Total, SA, Praça Marquês de Pombal, 3 - 3.º 1250 - 161 Lisboa, Portugal;
- Por recurso ao Livro de Reclamações, disponível em qualquer uma das instalações do Banco abertas ao público, no horário de atendimento, ou disponível no site do Banco Best em versão eletrónica;
- Por recurso aos meios de mediação de conflitos de consumo, indicados em 3. Abaixo;
- Por recurso direto e não preclusivo às Entidades Reguladoras, Banco de Portugal, Comissão do Mercado de Valores Mobiliários ou Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

As reclamações são integralmente gratuitas, deverão ser apresentadas no prazo máximo de 2 anos após a ocorrência ou o conhecimento do facto objeto das mesmas, devendo ser devidamente fundamentadas, identificar os factos objeto de reclamação, a pretensão que o Cliente pretende ver satisfeita, bem como ser acompanhadas de todos os elementos comprovativos de que o Cliente disponha.

A presente Política encontra-se publicada no site do Banco Best permitindo aos Clientes conhecer como apresentar uma reclamação no Banco Best e o processo subsequente.

O BEST procederá à instrução do processo de reclamação e ao seu acompanhamento até à conclusão do mesmo. A instrução do processo compreenderá todas as diligências necessárias para a averiguação dos factos. Depois da respetiva apreciação, o Banco deverá endereçar uma resposta ao Cliente no prazo máximo de 30 dias contados a partir da receção da comunicação, em linguagem simples e clara. Caso não seja possível apresentar a resposta num período de 30 dias, em função da complexidade da situação em apreço, o Banco deverá manter o reclamante informado do andamento do processo nesse mesmo prazo. A resposta às

reclamações será dada, prioritariamente, pelo mesmo meio da apresentação da reclamação. Em casos de maior complexidade será privilegiado o suporte escrito.

A Unidade de Controlo Interno e Qualidade, efetua a análise e tratamento das reclamações interagindo com a Direção de Compliance Interno, com as áreas comerciais e/ou com as áreas do Banco responsáveis pelos produtos/ serviços reclamados, onde e quando aplicável, procurando que as respostas às mesmas sejam céleres, transparentes, objetivas e equilibradas. Sempre que necessário poderão ser solicitadas ao reclamante informações ou dados adicionais ou promovidas reuniões presenciais, que permitam o melhor esclarecimento das questões reclamadas.

O BEST manterá um registo de todas as reclamações recebidas, com a correspondente resposta dada às mesmas, ou, em caso de decurso do prazo e pendência da resposta, com indicação do estado do processo. O Banco arquivará todos os processos reclamação recebidos, sua análise e respetiva resposta durante os prazos legais.

A apresentação de uma reclamação ao BEST em nada prejudica a possibilidade de reclamação do Cliente junto das Entidades de Supervisão com quem o Banco assegurará o contacto nestas matérias.

### 3. Resolução de Litígios

Em caso de Litígio de Consumo, o Cliente pode recorrer a um dos seguintes Centros de Arbitragem, consoante o local da celebração do seu contrato:

- **CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**, disponível na página [www.arbitragemdeconsumo.org](http://www.arbitragemdeconsumo.org);
- **CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve**, disponível na página [www.consumidoronline.pt](http://www.consumidoronline.pt);
- **Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra**, disponível na página [www.centrodearbitragemdecoimbra.com](http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com);
- **Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa**, disponível na página [www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt);
- **Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto**, disponível na página [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt);
- **Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral**, disponível na página [www.triave.pt](http://www.triave.pt);
- **Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo)**, disponível na página [www.ciab.pt](http://www.ciab.pt);
- **Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira**, disponível na página [www.srrh.gov-madeira.pt/In%C3%ADcio/tabid/292/Default.aspx](http://www.srrh.gov-madeira.pt/In%C3%ADcio/tabid/292/Default.aspx).

Em caso de litígio de consumo no âmbito dos contratos celebrados online, o Cliente pode recorrer à plataforma europeia de resolução de litígios em linha disponível em <https://webgate.ec.europa.eu/odr>, ou à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo do local do seu domicílio.

Para mais informações, consulte o Centro de Investimento/ Office, o nosso site em [www.bancobest.pt](http://www.bancobest.pt) ou o Portal do Consumidor em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt).

#### 4. REVISÃO E APROVAÇÃO

Periodicamente a Unidade de Controlo Interno e Qualidade produzirá e apresentará em Comité específico com a presença da Comissão Executiva, um relatório sobre a execução e a eficácia do enquadramento geral de controlo dos serviços e atividades bancárias, de investimento e de seguros, sobre os riscos que foram identificados e sobre o tratamento das reclamações, bem como sobre as medidas de correção tomadas ou a tomar.

Com base no relatório produzido, o BEST realizará as devidas adaptações do ponto de vista da organização interna e do processo de tratamento de reclamações, atualizando e revendo o respetivo normativo e a presente Política de Gestão de Reclamações e Resolução de Litígios sempre que se justifique, pelo menos anualmente.