

REGULAMENTO DO SERVIÇO DE PROVEDOR DO CLIENTE

CAPÍTULO I. REGULAMENTAÇÃO, DESIGNAÇÃO, DURAÇÃO E INDEPENDÊNCIA DO CARGO.

Artigo 1.º: (Regulamentação).

O presente Regulamento regula a figura do Provedor do Cliente (doravante, o Provedor) das Entidades que figuram na relação estabelecida no Anexo I (doravante, as Entidades).

Conforme o disposto no artigo 8.º da Ordem ECO/734/2004, de 11 de março, sobre os departamentos e serviços de Apoio ao Cliente e do Provedor do Cliente das entidades financeiras (doravante, a Ordem) caberá ao Banco de Espanha verificar se o presente Regulamento e as suas sucessivas alterações contêm a regulamentação necessária e se se ajustam ao disposto na normativa aplicável.

Artigo 2.º: (Designação).

O Provedor do Cliente será nomeado conjuntamente e por unanimidade das Entidades (mediante acordo prévio dos respetivos Conselhos de Administração ou Órgãos equivalentes), devendo recair o cargo numa pessoa com honorabilidade e reconhecido prestígio nos âmbitos jurídico, económico ou financeiro, alheia à organização das Entidades a que preste os seus serviços. Uma vez efetuada a designação, será comunicada ao Banco de Espanha, à Comissão Nacional do Mercado de Valores e à Direção Geral de Seguros e Fundos de Pensões.

Artigo 3.º: (Independência).

O Provedor atuará de forma independente relativamente às Entidades e com total autonomia quanto aos critérios e diretrizes a aplicar no exercício das suas funções.

Artigo 4.º: (Duração do cargo).

A nomeação do Provedor terá uma duração de três anos e poderá ser renovada por iguais períodos de tempo quantas vezes as Entidades o considerarem oportuno. A renovação deverá ser acordada por unanimidade pelas Entidades, podendo a ou as Entidades que não tenham aprovado a renovação separar-se do grupo imediatamente quando esta for acordada, sem prejuízo de fazer face aos compromissos económicos assumidos para o orçamento em vigor.

Artigo 5.º: (Causas de incompatibilidade e inelegibilidade).

1. O desempenho do cargo do Provedor será incompatível com o exercício de qualquer outro cargo ou profissão que possa impedir ou prejudicar o desempenho das suas funções ou comprometer a sua imparcialidade ou independência.

2. Não poderão ser eleitos para o cargo os que tenham sido declarados em concurso sem terem sido reabilitados; sejam processados ou, no que diz respeito aos procedimentos aos quais se referem os Títulos 2.º e 3.º do Livro 4.º do Código de Processo Penal, se tivesse sido proferido auto de abertura de julgamento oral; aqueles com antecedentes criminais por crimes de falsidade, contra as Finanças Públicas, insolvência punível, infidelidade na custódia de documentos, violação de segredos, branqueamento de capitais, desvio das verbas públicas, divulgação de segredos ou contra a propriedade; e aqueles que estão desabilitados ou suspensos, a nível criminal ou administrativamente, para exercer cargos públicos ou de administração ou direção de Entidades Financeiras.

Artigo 6.º: (Rescisão do cargo).

1. O Provedor cessará o seu cargo por qualquer uma das seguintes causas:
 - a) Expiração do prazo para o qual foi nomeado, exceto se as Entidades acordarem a sua renovação.
 - b) Incapacidade ocorrida.
 - c) Ter sido condenado por crime em sentença transitada em julgado.
 - d) Renúncia.
 - e) Acordo unânime das Entidades fundado na atuação notoriamente negligente no desempenho do seu cargo. Tal acordo deverá ser por causa ou motivo justificado, a fim de preservar a devida independência do Provedor.
2. Encontrando-se o cargo vacante e sem prejuízo do cumprimento das resoluções adotadas pelo Provedor em rescisão, as Entidades procederão à nomeação de um novo titular no prazo de trinta dias a contar da data da vaga. A nomeação requererá o voto unânime das Entidades, embora as que não tiverem aprovado a nomeação possam separar-se do grupo imediatamente após o acordo, sem prejuízo de terem feito face aos compromissos económicos assumidos para o orçamento em vigor.

CAPÍTULO II: COMPETÊNCIAS.

Artigo 7.º: (Funções do Provedor).

1. É função do Provedor é tutelar e proteger os direitos e interesses dos utilizadores e clientes de serviços financeiros das Entidades, derivados das suas relações com as mesmas, bem como assegurar que essas relações se desenvolvam sempre em conformidade com os princípios de boa-fé, equidade e confiança recíproca.

Em cumprimento da sua função cabe ao Provedor conhecer, analisar e resolver quaisquer queixas ou reclamações que utilizadores e clientes lhe apresentem relativas a operações ou serviços bancários e financeiros; sempre que as suas *reclamações* se refiram a atrasos, faltas de atenção ou problemas ocorridos durante o funcionamento desses serviços financeiros e as suas *reclamações* se refiram à intenção de obter restituição dos seus interesses e direitos legalmente reconhecidos, quer derivem dos contratos, da normativa de transparência e proteção dos clientes ou das boas práticas e utilizações financeiras e, em particular, do princípio da equidade. Também é da sua responsabilidade conhecer, estudar e resolver as questões que as Entidades lhe submetem sobre as suas relações com os seus clientes e utilizadores, quando o considere oportuno. Em ambos os casos, o Provedor poderá intervir como mediador entre os clientes e utilizadores e as Entidades com o objetivo de chegar a um acordo amigável entre ambas as partes.

2. Competem, também, ao Provedor do Cliente as funções de Defesa do Participante contemplado no artigo 7.º do Texto Reformulado da Lei de Regulação dos Planos e Fundos de Pensões, aprovado pelo Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de novembro, relativamente aos planos de pensões do sistema individual que expressamente sejam designados pelas Entidades aderentes a este Regulamento.

Artigo 8.º: (Matérias excluídas).

1. Em todo o caso, ficam excluídas da responsabilidade do Provedor:
 - a) As relações entre as Entidades e os seus funcionários, sem prejuízo do direito destes a apresentar reclamações ou queixas decorrentes das operações bancárias realizadas com as Entidades às quais se aplica este Regulamento.
 - b) As relações entre as Entidades e os seus acionistas, sem prejuízo do direito destes a apresentar reclamações ou queixas decorrentes das operações bancárias realizadas com as Entidades às quais se aplica este Regulamento.
 - c) As questões que se refiram às decisões das Entidades relativas a conceder ou não um crédito ou a efetuar ou não qualquer outro contrato, ou uma operação ou serviço concreto com pessoas determinadas, bem como os seus pactos ou condições, sem prejuízo de que o parecer seja sobre a diligência resultante na tomada de tais decisões, se tal fosse o motivo da reclamação ou queixa.
 - d) As que se refiram a questões que se encontrem em tramitação ou já tenham sido resolvidas por via judicial ou arbitral ou pelo Serviço de Reclamações da Entidade Supervisora correspondente; ou que notoriamente tenham por objetivo impedir, dilatar ou dificultar o exercício de qualquer direito das Entidades perante os seus clientes.
 - e) As que sejam apresentadas por clientes das Entidades que tenham a condição de não residentes em Espanha, exceto quando se referem às suas relações com escritórios situados em Espanha e para operações neste país.
 - f) As reclamações cujo montante exceda os sessenta mil euros ou que façam parte de uma reclamação que o cliente tenha formulado ou possa formular e cujo montante total exceda esse montante.

2. Nestes casos, o Procurador aceitará a reclamação ou queixa para processamento e irá reencaminhá-la sem demora para o Departamento ou Serviço de Apoio ao Cliente da Entidade correspondente, informando o reclamante do facto.

CAPÍTULO III: PROCEDIMENTO NAS RECLAMAÇÕES.

Artigo 9.º: (Início).

1. A apresentação de queixas ou reclamações pode ser feita, pessoalmente ou por representação, em suporte de papel ou por meios informáticos, eletrónicos ou telemáticos, sempre que estes permitam a leitura, impressão e conservação dos documentos. A utilização de meios informáticos, eletrónicos ou telemáticos deverá cumprir as exigências previstas na Lei 59/2003, de 19 de dezembro, de assinatura digital.

Da mesma forma, as queixas e reclamações podem ser apresentadas no endereço de e-mail que cada Entidade tenha habilitado para o efeito, em conformidade com o estabelecido no artigo 11.3.º da Ordem.

2. No documento através do qual se inicia a reclamação será indicado:
 - a) Nome, apelidos e morada do titular dos dados e, se for o caso, da pessoa que o representa devidamente acreditada; número do cartão de identidade para as pessoas singulares e dados referentes ao registo público para as pessoas coletivas.
 - b) Motivo da queixa ou reclamação com uma especificação clara das questões sobre as quais se solicita uma declaração.
 - c) Escritório, departamento ou serviço onde os factos objeto da reclamação tenham ocorrido.
 - d) Que o reclamante não tem conhecimento de que a matéria objeto da reclamação está a ser tramitada através de um procedimento administrativo, arbitral ou judicial.
 - e) Local, data e assinatura.

Juntamente com este documento, o reclamante deverá apresentar as provas documentais, que tenha em seu poder, que fundamentam a reclamação.

3. Se a identidade do reclamante não for suficientemente creditada, ou se os factos objeto da reclamação não puderem ser claramente estabelecidos, o signatário será obrigado a preencher a documentação enviada no prazo de dez dias consecutivos, com o conhecimento de que, se não o fizer, a reclamação será arquivada sem mais formalidades, sem prejuízo do direito do cliente de apresentar uma nova reclamação sobre o mesmo assunto.
4. As reclamações ou queixas poderão ser apresentadas ao Departamento ou Serviço de Apoio ao Cliente das Entidades, perante o Provedor do Cliente ou em qualquer escritório aberto ao público das Entidades aderentes a este Regulamento, bem como através do endereço de e-mail indicado no Anexo II.

5. A apresentação de uma reclamação ao Provedor do Cliente deverá ser feita no prazo de dois anos a contar da data em que o cliente ou utilizador tenha conhecimento dos factos determinantes da reclamação.

6. O Provedor acusará a receção da reclamação ou queixa ao reclamante, documentando a data da sua apresentação para todos os efeitos.

A data do aviso de receção será a data da entrada da reclamação escrita na Entidade ou em qualquer uma das instâncias assinaladas no artigo 9.4.º deste Regulamento.

7. A apresentação e o processamento de reclamações junto do Provedor do Cliente são totalmente gratuitos.

Artigo 10.º: (Admissão ao trâmite).

1. Rececionada a reclamação ou queixa, o Provedor, após as investigações que considerar oportunas, decidirá se o assunto que lhe é submetido é da sua competência e, se considerar que não é, recusará a sua admissão ao processo.

2. Não procederá à admissão para tramitação e posterior resolução as queixas ou reclamações nos seguintes casos:

- a) Quando os dados essenciais para a tramitação não solucionáveis são omitidos, incluindo os casos em que o motivo da queixa ou reclamação não é específico.
- b) Quando se pretendam tramitar como queixa ou reclamação, recursos ou ações diferentes cujo conhecimento esteja reservado à competência dos órgãos administrativos arbitrais ou judiciais, ou a mesma se encontre pendente de resolução ou litígio, ou o assunto tenha sido resolvido nessas instâncias.
- c) Quando os factos, razões e pedido em que se fundam as questões objeto da queixa ou reclamação não se refiram a operações concretas ou não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no artigo 7.º deste Regulamento.
- d) Quando são apresentadas queixas ou reclamações que reiterem outras anteriores resolvidas apresentadas pelo mesmo Cliente em relação aos mesmos factos.
- e) Quando tiver decorrido o prazo para a apresentação de queixas e reclamações estabelecido no artigo 9.5.º deste Regulamento.

Caso se entenda como não admissível a tramitação da queixa ou reclamação por algumas das causas indicadas, o interessado será comunicado por meio de decisão fundamentada, sendo-lhe dado um prazo de dez dias consecutivos para apresentar as suas alegações. Após este prazo, sem que o interessado apresente alegações, a inadmissão da queixa ou reclamação será considerada definitiva sem mais formalidades. Quando o interessado tiver respondido e se mantiverem as causas de inadmissão, ser-lhe-á comunicada a decisão final adotada pelo Provedor.

Artigo 11.º: (Tramitação).

1. Quando admitida para trâmite uma queixa ou reclamação, o Provedor concederá à Entidade um prazo de quinze dias úteis para que possa formular as alegações que convenham ao seu direito, com a contribuição ou proposta das provas pertinentes. Além disso, o Provedor poderá recolher, tanto do reclamante como dos diferentes departamentos e serviços da Entidade, todos os dados, esclarecimentos, relatórios ou elementos de prova complementares que considere pertinentes para tomar a sua decisão, fixando, em cada caso, um prazo de dez dias consecutivos para completar estes pedidos.

Estes prazos não interrompem o estabelecido no artigo 12.º do presente Regulamento, para que o Provedor possa decidir a sua resolução.

2. Se, à luz da queixa ou reclamação, a Entidade retificar a sua situação com o reclamante a favor deste, deverá comunicá-lo ao Provedor do Cliente e justificá-lo mediante a apresentação de documentos, exceto se houver desistência expressa do interessado. Nestes casos, proceder-se-á ao arquivamento da reclamação sem mais formalidades.
3. Os interessados poderão desistir das suas reclamações a qualquer momento. A desistência resultará na conclusão imediata do procedimento no que diz respeito à relação com o interessado. No entanto, o Provedor do Cliente poderá acordar a continuação do procedimento no âmbito da sua função de promover o cumprimento da normativa de transparência e proteção dos clientes e das boas práticas e utilizações financeiras.

Artigo 12.º: (Decisão do Provedor).

1. O Provedor tomará a sua decisão no prazo máximo de dois meses a contar do dia da apresentação da queixa ou reclamação em qualquer uma das instâncias existentes para o efeito (Escritórios, Serviço de Apoio ao Cliente, Provedor ou e-mail). Para o cálculo deste prazo, não se terá em conta o tempo despendido pelo reclamante a preencher a documentação conforme o disposto no artigo 9.3.º A decisão será notificada às partes no prazo máximo de dez dias consecutivos a contar da sua data, por escrito ou por qualquer um dos meios mencionados no artigo 9.1.º deste Regulamento, conforme tenha o reclamante designado expressamente e, na ausência de tal indicação, através do mesmo meio em que tenha sido apresentada a queixa ou reclamação.
2. A resolução do Provedor será sempre motivada e conterá conclusões claras sobre o pedido apresentado em cada reclamação ou queixa, com base nas cláusulas contratuais, nas normas de transparência e proteção dos clientes aplicáveis e nas boas práticas e utilizações financeiras. Caso a resolução se afaste dos critérios manifestados em processos anteriores similares, deverão expressar-se as razões que o justifiquem.

Na resolução mencionar-se-á a faculdade que assiste ao reclamante para, em caso de discordância do resultado do pronunciamento pelo Procurador, recorrer ao Serviço de Reclamações do Supervisor correspondente.

3. A decisão do Provedor favorável à reclamação ou queixa será vinculada à entidade. Esta vinculação não será obstáculo à plenitude de tutela judicial, ao recurso a outros mecanismos de resolução de conflitos nem à proteção administrativa.

A entidade afetada executará a decisão no prazo máximo de dez dias a partir do dia em que lhe seja notificada a resolução quando nesta lhe for obrigado a pagar um montante ou a realizar qualquer outro ato a favor do cliente, exceto se, dadas as circunstâncias do caso, a decisão estabelecer um prazo diferente.

4. De qualquer forma e decorrido o prazo previsto neste Regulamento sem que lhe tenha sido notificada a decisão (artigo 12.1.º), o reclamante poderá recorrer ao Serviço de Reclamações do Supervisor correspondente, sem prejuízo do seu direito a exercer as ações que considere oportunas.

Artigo 13.º: (Procedimento na defesa do participante).

O procedimento de apresentação, tramitação e rescisão das queixas e reclamações regulado neste Regulamento aplicar-se-á às que forem apresentadas pelos participantes e beneficiários dos planos de pensões individuais.

CAPÍTULO IV: RELATÓRIO ANUAL.

Artigo 14.º:

1. No primeiro trimestre de cada ano, o Provedor apresentará, às Entidades aderentes e detalhadas no Anexo I, um relatório explicativo do desenvolvimento da sua função durante o exercício precedente, que deverá ter o seguinte conteúdo mínimo:
 - a) Resumo estatístico das queixas e reclamações atendidas, com informação sobre o seu número, admissão e motivos de inadmissão, motivos e questões levantadas nas queixas e reclamações e quantias e montantes afetados.
 - b) Resumo das decisões proferidas, com indicação do caráter favorável ou desfavorável para o reclamante.
 - c) Critérios gerais contidos nas decisões.
 - d) Recomendações ou sugestões derivadas da sua experiência com vista a uma melhor consecução dos fins que informam a sua atuação.
2. Um resumo do relatório será integrado no Relatório Anual das Entidades.

CAPÍTULO V: RELAÇÕES ENTRE O PROVEDOR E AS ENTIDADES.

Artigo 15.º:

1. Sem prejuízo do disposto no artigo anterior, o Provedor poderá apresentar e formular às Entidades recomendações e propostas em todos os aspetos que sejam da sua competência e que, na sua opinião, possam favorecer as boas relações e demonstrações de confiança que devem existir entre as Entidades e os seus clientes.
2. Para facilitar o funcionamento do Gabinete do Provedor, as Entidades poderão estabelecer a forma ideal de assegurar os serviços administrativos e operativos da mesma, seja na forma de uma Associação, de uma comissão ou delegando a uma das Entidades aderentes o cumprimento e execução das obrigações que coletivamente lhes incumbem. Com a mesma finalidade, cada uma das Entidades encarregará uma pessoa da relação entre a Entidade e o Provedor, de forma a que os pedidos de informação ou de colaboração necessários para o desempenho das funções do Provedor relativamente às reclamações ou questões suscitadas em relação a essa entidade sejam realizados através dessa pessoa, sem que isso constitua um obstáculo ao previsto no artigo 11.1º deste Regulamento.
3. As Entidades adotarão todas as medidas necessárias para o melhor desenvolvimento das suas funções por parte do Provedor e para assegurar a total independência da sua atuação. Em particular, corresponde às Entidades:
 - a) Aprovar anualmente um orçamento de gastos adequado ao funcionamento normal dos serviços do Provedor.
 - b) Colaborar com o Provedor em tudo o que favoreça o exercício do seu cargo e, em especial, facultar-lhe toda a informação que este solicite em matérias da sua competência e em relação às questões que sejam submetidas à sua consideração.
 - c) Informar os clientes da existência e funções do Provedor, bem como do conteúdo do presente Regulamento e dos direitos que lhes assistem para apresentar as suas queixas e reclamações e a forma de as apresentar. Mais especificamente, devem informar o endereço postal e eletrónico do Provedor e disponibilizar toda a informação relacionada aos clientes e utilizadores das Entidades em todos e cada um dos seus escritórios, bem como nos seus sites.
 - d) Receber e avaliar as queixas e reclamações que possam ser formuladas relativamente à atuação do Provedor e adotar, se for o caso, a decisão a que se refere a alínea 1.e) do artigo 6.º do presente Regulamento.

DISPOSIÇÃO FINAL

O presente Regulamento poderá ser alterado por acordo unânime das Entidades aderentes, em conformidade com a legislação em vigor e sem prejuízo do estabelecido no artigo 1.º.

ANEXO I: RELAÇÃO DE ENTIDADES ADERENTES COM O PROVEDOR DO CLIENTE

“Grupo Santander”

Banco Santander, S.A.
Santander Factoring y Confirming, S.A. E.F.C.
Santander Lease, S.A. E.F.C.
Santander Investment, S.A.
Santander Investment Bolsa S.V. S.A.
Santander Envíos, S.A.
Santander Seguros y Reaseguros Cia. Aseguradora, S.A.
Santander Asset Management, S.A. S.G.I.I.C,
Santander Pensiones, S.A. E.G.F.P.
Santander Private Banking Gestión, S.A. S.G.I.I.C.
Santander Carteras, S.A. S.G.C.
Santander Real Estate, S.A. S.G.I.I.C.
Optimal Alternative Investments, S.A. S.G.I.I.C.
Santander Intermediación Correduría de Seguros, S.A.
Open Bank, S.A.
Santander Securities Services, S.A.
Santander Private Equity, S.A. S.G.E.C.R.
Santander Brasil, E.F.C.

“Grupo March”

Banca March, S.A.
March Gestión de Fondos, S.G.I.I.C.
March Gestión de Pensiones. E.G.F.P.
March Vida, Sociedad Anónima de Seguros y Reaseguros
March-JLT, Correduría de Seguros, S.A.U.

“Grupo Credit Suisse”

Credit Suisse A.G., Agência em Espanha
Credit Suisse International, Agência em Espanha
Credit Suisse Gestión. S.A. S.G.I.I.C.
Credit Suisse Securities, S.V. S.A.

“Grupo Bankinter”

Bankinter, S.A.
Bankinter Consumer Finance, S.A.
Bankinter Gestión de Activos, S.A.

“Grupo Deutsche Bank”

Deutsche Bank, S.A.E.

“Grupo Sabadell”

Banco Sabadell, S.A.
Bansabadell Financiación, E.F.C., S.A.
Bansabadell Inversión. S.A. S.G.I.I.C. (Sociedad Unipersonal)
Urquijo Gestión, S.G.I.I.C., S.A.
Bansabadell Fincom. E.F.C., S.A.
Bansabadell Correduría de Seguros, S.A.
Mediterráneo Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros
Gestora de Fondos del Mediterráneo, S.A., S.G.I.I.C.
Banco Gallego Vida y Pensiones S.A. de Seguros y Reaseguros

“Grupo UBS”

UBS Bank, S.A.
UBS Gestión S.G.I.I.C.S.A.
UBS Securities, S.V.B., S.A.

“Grupo Allianz Popular”

ALLIANZ POPULAR PENSIONES, E.G.F.P.
EUROPREVISIÓN, E.P.S.V.

ANEXO II: INFORMAÇÕES DO PROVEDOR DO CLIENTE

Provedor do Cliente:

D. José Luis Gómez-Dégano y Ceballos-Zúñiga

Endereços:

c/ Raimundo Fernández Villaverde, 61 – 8º dcha.

28003 – Madrid

Apartado de Correios: 14019

28080 – Madrid

Telefone: 91.429.56.61

Fax: 91.429.23.19

Endereço de e-mail:

oficina@defensorcliente.es