

Regulamento do Serviço de Atendimento e Defesa do Cliente do Grupo Santander

PREÂMBULO

Uma das características do Grupo Santander é a sua natureza multilocal, o que torna possível conciliar um único modelo de negócio a nível global com as melhores práticas de cada mercado local.

Este modelo único de negócio articula-se em torno de linhas orientadoras claramente definidas e comuns a todos os países onde estamos implantados. Uma destas é a convicção de que a satisfação dos clientes é um fator determinante na geração de vantagens estáveis a longo prazo, e que a sua concretização deve estar sempre no centro da nossa atividade comercial.

Juntamente com esta convicção interna, que nos leva a procurar relações duradouras com os nossos clientes, encontramos-nos numa situação externa em que a proteção do consumidor se intensifica consideravelmente no âmbito da atividade financeira global.

Um claro exemplo disso é a normativa de proteção dos utilizadores de serviços financeiros recentemente estabelecida em Espanha e que determina, entre outras, a obrigação de elaborar o presente Regulamento.

Este Regulamento está estruturado em sete títulos nos quais o seu Objetivo e âmbito de aplicação são desenvolvidos sucessivamente, a atividade do Serviço de Apoio ao Cliente, a do Provedor do Cliente como órgão independente e voluntário ao qual também poderá recorrer qualquer reclamante se assim o desejar, os Deveres de Informação assumidos, o Procedimento de Comunicação de Queixas e Reclamações, o Relatório Anual de Reclamações que deve ser publicado e incluído no Relatório Anual do Grupo, como elemento de transparência para com os nossos acionistas e clientes, e, por fim, a regulamentação da Alteração do Regulamento.

É ainda incorporada uma disposição transitória sobre a entrada em vigor do Regulamento.

TÍTULO I

OBJETO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Artigo 1.º

O presente Regulamento do Serviço de Apoio e Defesa do Cliente no Grupo Santander (doravante o “Regulamento”) dá cumprimento à Ordem do Ministério da Economia 734/2004, de 11 de março, sobre os Departamentos e Serviços de Apoio ao Cliente e Provedor do Cliente das Entidades Financeiras e tem como objetivo regular os procedimentos existentes para dar resposta às queixas e reclamações dos clientes.

Artigo 2.º

O Regulamento será aplicável às sociedades financeiras espanholas do Grupo Santander (exceto se tiverem aprovado, conforme previsto na normativa aplicável, um próprio) e fica sujeito à verificação pelo Banco de Espanha como Organismo Supervisor da entidade dominante do Grupo.

Artigo 3.º

As queixas e reclamações de clientes objeto do Regulamento abrangem, sem que esta relação tenha carácter exaustivo, tanto os atrasos ou desatenções nos serviços recebidos pelos utilizadores dos serviços financeiros como os seus interesses e direitos legalmente reconhecidos, quer derivem dos contratos, da normativa de transparência e proteção de clientes ou das boas práticas e utilizações financeiras.

Nos contratos de seguro, os terceiros prejudicados serão considerados utilizadores de serviços financeiros.

Artigo 4.º

As queixas ou reclamações dos clientes poderão ser apresentadas por estes indistintamente e, conforme considerem oportuno, ao Serviço de Apoio ao Cliente ou ao Provedor do Cliente, exceto quando se tratem de matérias que estes expressamente tenham excluídas da sua competência, como por exemplo, caso a apresente ao Provedor do Cliente, este enviará sem demora a queixa ou reclamação ao correspondente Departamento ou Serviço de Apoio ao Cliente, comunicando o facto ao reclamante.

TÍTULO II

CAPÍTULO I DO SERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE

Artigo 5.º

O Serviço de Apoio ao Cliente integra-se na Secretaria Geral do Banco e atuará de forma autónoma relativamente às restantes áreas e departamentos comerciais e operacionais das demais Divisões do Grupo. Responderá às queixas e reclamações que lhe sejam apresentadas por quem recebe os serviços financeiros de todas as sociedades financeiras do Grupo aos quais se estende o âmbito de aplicação deste Regulamento, segundo o seu artigo 2.º.

As resoluções do Serviço de Apoio ao Cliente serão vinculativas para as sociedades aderentes a este Regulamento e não para os reclamantes, exceto o indicado no artigo 12.º, e serão comunicadas às sociedades afetadas conforme estabelecido nos artigos correspondentes do Regulamento.

Artigo 6.º

O indicado no artigo anterior entende-se sem prejuízo da possível existência de sociedades do Grupo que, ao abrigo da normativa vigente, disponham de um Serviço de Apoio ao Cliente ou Provedor do Cliente próprios.

Artigo 7.º

Serão da competência do Serviço de Apoio ao Cliente todas as queixas e reclamações relacionadas definidas no artigo 3.º que lhe sejam apresentadas, excluindo as seguintes:

- a) As relações entre as sociedades sujeitas a este Regulamento com os seus acionistas e funcionários, como tais.
- b) As relações das sociedades sujeitas a este Regulamento com os seus fornecedores sobre questões relativas à sua relação comercial.
- c) As questões que se refiram às decisões das sociedades sujeitas a este Regulamento 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, exceto no caso da queixa ou reclamação ocorrer por atraso ou negligência na tomada de decisões por parte da entidade.
- d) As que se refiram a questões que se encontram em tramitação ou que tenham sido resolvidas por via judicial ou arbitral ou pelos Serviços de Reclamações dos supervisores financeiros (Banco de Espanha, Comissão Nacional do Mercado de Valores e Direção Geral de Seguros e Fundos de Pensões) ou que de forma manifesta tenham por objetivo impedir, dilatar ou dificultar o exercício de qualquer direito das sociedades sujeitas a este Regulamento contra os seus clientes.

- e) As que sejam apresentadas por não residentes em Espanha, exceto quando se referem às suas relações com escritórios situados em Espanha e para operações neste país.
- f) As que se referem a factos ou operações realizadas num prazo superior ao expressamente expresso no último ponto do artigo 26.º do presente regulamento.

Em matérias cuja competência seja partilhada pelo Serviço de Apoio ao Cliente e Provedor do Cliente, os reclamantes poderão escolher a via a seguir.

Artigo 8.º

O Grupo tomará as medidas adequadas para garantir que a transmissão de informação requerida pelo Serviço de Apoio ao Cliente para as restantes áreas e departamentos da organização sujeitos a este Regulamento seja realizada com rapidez, segurança, eficácia e coordenação.

Artigo 9.º

O Grupo deverá fornecer ao Serviço de Apoio ao Cliente os meios humanos, materiais, técnicos e organizacionais adequados para o cumprimento das suas funções.

Artigo 10.º

Serão tomadas as medidas necessárias para que o pessoal pertencente ao referido Serviço disponha de um conhecimento adequado da normativa sobre transparência e proteção dos clientes de serviços financeiros.

CAPÍTULO II FUNÇÕES E COMPETÊNCIAS

Artigo 11.º

No exercício das suas funções, o Serviço de Apoio ao Cliente atuará com a independência necessária para a adequada proteção dos interesses e direitos que a lei expressamente reconhece.

Artigo 12.º

As queixas ou reclamações que, pela sua natureza ou pela existência de um procedimento em curso, sejam competência de órgãos administrativos, arbitrais ou judiciais, não poderão ser objeto da decisão vinculativa do Serviço de Apoio ao Cliente.

Artigo 13.º

Qualquer departamento ou escritório do Grupo que receba uma queixa ou reclamação e considere que a mesma não pode ser resolvida no âmbito da sua atividade habitual a favor do cliente, deverá reencaminhá-la de forma imediata para o Serviço de Apoio ao Cliente, informando o reclamante de que a referida instância é competente para o conhecimento da mesma, sem prejuízo da possibilidade de recorrer também, se for o caso, ao Provedor do Cliente.

Artigo 14.º

O Serviço de Apoio ao Cliente estará também à disposição de todos os departamentos do Grupo que necessitem da sua intervenção para definir e implementar as medidas de carácter interno que se considerem necessárias para que a organização possa aplicar a operação correta a partir da perspetiva das boas práticas.

Artigo 15.º

Independentemente da elaboração do relatório anual, que mais à frente é indicado, o Serviço realizará relatórios estatísticos periódicos das reclamações recebidas, seja por conceitos, por escritórios ou por produtos objeto de queixa ou reclamação, a fim de procurar um melhor conhecimento e solução das reclamações e incidências.

Artigo 16.º

O Serviço de Apoio ao Cliente, através do seu titular, servirá de meio de ligação com o Provedor do Cliente e os Serviços de Reclamações dos Supervisores Financeiros (Banco de Espanha, Comissão Nacional do Mercado de Valores e Direção Geral de Seguros e Fundos de Pensões), bem como com as organizações de consumidores ou associações de clientes.

CAPÍTULO III DO TITULAR DO SERVIÇO

Artigo 17.º

O Diretor do Serviço de Apoio ao Cliente será um profissional com conhecimento e preparação adequados para exercer as funções que lhe correspondem, de acordo com o disposto no presente Regulamento e nas disposições legais aplicáveis. Será designado pelo Conselho de Administração ou, por delegação deste, pela Comissão Executiva, conforme o legalmente estabelecido, em particular, relativamente aos pressupostos de inelegibilidade.

O titular do Serviço de Apoio ao Cliente fará parte do Comité de Novos Produtos do Grupo, com a finalidade de poder fazer valer as experiências tidas com os clientes através das suas queixas ou reclamações no processo de conceção e comercialização de novos produtos, bem como a postura dos Supervisores Financeiros em matérias análogas que sejam tratadas.

Artigo 18.º

A existência de incompatibilidade legal será motivo para rescisão.

Especificamente, não poderá compatibilizar o seu cargo e atividade com qualquer outra dentro da organização, com o objetivo de dar cumprimento à efetiva separação do Serviço de Apoio ao Cliente das restantes áreas, departamentos e escritórios do Grupo e dotá-lo, assim, da necessária autonomia.

Artigo 19.º

A sua nomeação, demissão, substituição e qualquer outra variação relevante serão comunicadas aos Serviços de Reclamações dos Supervisores Financeiros (Banco de Espanha, Comissão Nacional do Mercado de Valores e Direção Geral de Seguros e Fundos de Pensões) e autoridades supervisoras correspondentes.

Artigo 20.º

A duração do seu cargo é estabelecida em cinco anos, podendo ser reeleito por períodos iguais de tempo, sem limitação. O Conselho de Administração ou, por delegação, a Comissão Executiva, podem decidir, a qualquer momento, e mediante acordo motivado que seja fundamentado em causas de demissão objetivas ou graves, a substituição do titular do Serviço, nomeando um novo Diretor num prazo não superior a um mês.

TÍTULO III DEFESA DO CLIENTE

Artigo 21.º

O Provedor do Cliente é regulado por um regulamento próprio, que é anexado ao presente.

Artigo 22.º

O Provedor do Cliente será competente, com as limitações estabelecidas no seu próprio regulamento, para as reclamações a que se refere o artigo 3.º, sendo o seu âmbito subjetivo de atuação ao previsto no artigo 2.º. As suas decisões serão vinculativas para todas as sociedades do Grupo obrigadas por este Regulamento, com as limitações neste previstas e especificamente no artigo 8.º do regulamento do Provedor do Cliente.

Artigo 23.º

Os clientes poderão apresentar as suas queixas ou reclamações, em conformidade com o estabelecido nos artigos 4.º e 7.º e com as limitações aí previstas, indistintamente ao serviço de Apoio ao Cliente ou ao Provedor do Cliente, sendo subsidiário o primeiro do segundo nos casos de inadmissão contemplados no regulamento do último.

Artigo 24.º

O Provedor do Cliente detém atualmente a condição de Provedor do Participante, de acordo com as normas estabelecidas.

TÍTULO IV DEVER DE INFORMAÇÃO

Artigo 25.º

De acordo com o exigido pela normativa aplicável, o Grupo manterá à disposição dos clientes em todos e cada um dos escritórios abertos ao público, bem como no site, nos casos precisos nas normas, as seguintes informações:

- A existência do Serviço de Apoio ao Cliente e do Provedor do Cliente, com indicação da sua morada e endereço de correio eletrónico.
- A obrigação de tratar as queixas e reclamações apresentadas pelos clientes, objeto do presente Regulamento, nos prazos descritos no artigo 32.º do mesmo.
- As referências aos Serviços de Reclamações dos Supervisores Financeiros (Banco de Espanha, Comissão Nacional do Mercado de Valores e Direção Geral de Seguros e Fundos de Pensões), a especificação do seu endereço postal e de correio eletrónico e da necessidade de esgotar a via do Serviço de Apoio ao Cliente ou do Provedor do Cliente para poder formular as queixas e reclamações perante estes.
- A existência do presente Regulamento.
- As referências à normativa de transparência e proteção do cliente dos serviços financeiros.

TÍTULO V

CAPÍTULO I DA APRESENTAÇÃO, TRAMITAÇÃO E RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES

Artigo 26.º

A apresentação de queixas ou reclamações deve 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.

No documento será incluído:

- Nome, apelidos e morada do titular dos dados e, se for o caso, do seu representante devidamente acreditado; número do cartão de identidade ou passaporte para as pessoas singulares e dados referentes ao registo público para as pessoas coletivas.
- Motivo específico da queixa ou reclamação.
- Escritório ou escritórios, departamento ou serviço onde os factos objeto da queixa ou reclamação tenham ocorrido.
- Local, data e assinatura.

O reclamante pode fornecer toda a documentação que considere relevante para fundamentar a sua queixa ou reclamação.

As reclamações podem ser apresentadas nas instalações do Serviço de Apoio ao Cliente ou em qualquer escritório aberto ao público da entidade ou no endereço de correio eletrónico. Se apresentadas ao Provedor, cumprir-se-á o estabelecido no seu regulamento.

As queixas ou reclamações só deverão ser apresentadas uma vez pelo interessado, sem que se possa pretender ou exigir a sua repetição perante diferentes órgãos da entidade.

O prazo para a apresentação de queixas ou reclamações será de dois anos a contar da data em que o cliente tenha conhecimento dos factos que originam a queixa ou reclamação.

As queixas ou reclamações apresentadas fora do prazo estabelecido no parágrafo anterior não serão admitidas pelo Serviço de Apoio ao Cliente.

Artigo 27.º

O reclamante, se for caso disso, notificará o Serviço de Apoio ao Cliente da existência de qualquer procedimento em curso, seja em órgãos administrativos, arbitrais ou judiciais.

Artigo 28.º

De todas as queixas ou reclamações recebidas dar-se-á o correspondente reconhecimento de receção, fazendo constar o dia de receção na entidade, exceto naquelas em que, pelo meio de apresentação, já se conte com o referido elemento fidedigno.

Artigo 29.º

Após a análise inicial da queixa ou reclamação recebida, caso se deduza que a mesma não dispõe dos requisitos necessários para a sua admissão, será dada transferência no prazo de dez dias ao reclamante a fim de que corrija as omissões simultâneas, com a noção de que, se não o fizer, a queixa ou reclamação será arquivada sem mais diligências, tudo isto sem prejuízo do direito que possa corresponder ao cliente para a apresentação de uma nova queixa ou reclamação a esse respeito nos termos estabelecidos no presente Regulamento, devendo-se referir essa segunda apresentação realizada pelo cliente, aos mesmos factos que foram levantados na anterior.

Independentemente disso, 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 apresentam 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 26.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 das queixas e reclamações estabelecido no último ponto do artigo 26.º deste Regulamento.

Caso se mantenham as razões para a não admissão após a resposta ao requerimento realizado ao reclamante, ser-lhe-á comunicada a decisão adotada, que deverá ser fundamentada.

Artigo 30.º

O Serviço de Apoio ao Cliente recolherá de qualquer agência, instância, departamento ou sociedade do Grupo todos os dados, esclarecimentos, relatórios ou elementos comprovativos que considere pertinentes para tomar a sua decisão.

A fim de cumprir os prazos normativamente regulamentados e, se aplicável, segundo o disposto para a atuação do Provedor do Cliente, essas informações deverão ser fornecidas o mais rapidamente possível, e num prazo nunca superior a 15 dias, exceto os mais breves que em cada ocasião específica estejam legalmente determinados, de forma a que, com antecedência razoável, elabore no âmbito do poder do Serviço de Apoio ao Cliente a documentação que permita tomar as decisões exatas ou realizar as alegações exigidas.

Artigo 31.º

Se relativamente à queixa ou reclamação formulada perante o Serviço de Apoio ao Cliente se solucionar a satisfação do reclamante perante o facto que originou a mesma, comunicar-se-á ao Serviço pela unidade correspondente, acompanhando a devida justificação documentada. Nestes casos de alienação, bem como nos casos de desistência expressa do interessado, proceder-se-á ao arquivamento da queixa ou reclamação sem mais diligências.

Artigo 32.º

O processo iniciado com a queixa ou reclamação recebida deverá terminar no prazo máximo de dois meses a partir da data do aviso de receção. A decisão será notificada aos interessados no prazo de dez dias consecutivos a contar da data da decisão, por escrito, por meios informáticos, eletrónicos ou telemáticos, sempre que estes permitam a leitura, impressão e conservação de documentos, e cumpram os requisitos previstos na lei 59/2003, de 19 de dezembro, de assinatura digital, conforme foi expressamente designado pelo reclamante e, na ausência de tal indicação, através do mesmo meio em que a queixa ou reclamação foi apresentada.

No entanto, caso a matéria objeto de queixa ou reclamação tenha sido apresentada por um utilizador de serviço de pagamento em relação aos direitos e obrigações derivados dos Títulos II e III do Real Decreto de Lei 19/2018, de 23 de novembro, de serviços de pagamento e outras medidas urgentes em matéria financeira, o processo deverá ser finalizado num prazo máximo de quinze dias úteis após a receção da reclamação.

Em situações excecionais, se não for possível responder no prazo de quinze dias úteis por motivos alheios à vontade da entidade, esta enviará uma resposta provisória ao reclamante indicando os motivos do atraso da contestação e o prazo de receção da resposta definitiva. Em qualquer caso, o prazo para a receção da resposta definitiva não excederá um mês.

Artigo 33.º

A decisão será motivada e conterá as conclusões sobre o pedido apresentado, baseando-se em cláusulas contratuais, normas de transparência e proteção dos clientes ou nas boas práticas financeiras.

Além disso, dever-se-á justificar, caso a decisão se afaste de critérios manifestados em processos anteriores similares, as razões que justifiquem a referida decisão.

Artigo 34.º

As decisões que finalizem os procedimentos de tramitação de queixas e reclamações mencionarão expressamente a faculdade que assiste ao reclamante para, em caso de discordância com o resultado do pronunciamento, recorrer ao Serviço de Reclamações dos Supervisores Financeiros (Banco de Espanha, Comissão Nacional do Mercado de Valores e Direção Geral de Seguros e Fundos de Pensões) correspondente à matéria.

O reclamante poderá recorrer aos Serviços de Reclamações dos Supervisores Financeiros quando não tiver recebido resposta à sua reclamação ou queixa e o prazo decorrido desde a sua apresentação na Entidade for algum dos relacionados a seguir:

- Dois meses, se o reclamante não for consumidor.
- Um mês, se o reclamante for um consumidor, de acordo com o artigo 18.º e a primeira disposição adicional da Lei 7/2017 relativa à resolução alternativa de litígios em matéria de consumo.
- Quinze dias úteis, caso a matéria objeto de reclamação se refira a algum serviço de pagamento relacionado nos Títulos I e II do Real Decreto de Lei 19/2018 de serviços de pagamento e outras medidas urgentes em matéria financeira.

Em todo o caso, adverte-se o reclamante de que a queixa ou reclamação que este iniciar perante os Serviços de Reclamações dos Supervisores Financeiros deverá ser realizada, sempre que tenha a consideração de consumidor, e antes de ter decorrido um ano desde a interposição da reclamação ao Serviço de Apoio ao Cliente.

Artigo 35.º

As decisões do Serviço de Apoio ao Cliente, independentemente de serem favoráveis ou desfavoráveis para os reclamantes, não serão vinculativas para os mesmos, de tal forma que, caso o reclamante a aceite, não terá de renunciar a qualquer direito ou instância posterior em defesa dos seus interesses.

CAPÍTULO II

RELAÇÃO COM OS SERVIÇOS DE RECLAMAÇÕES DOS SUPERVISORES FINANCEIROS

Artigo 36.º

O Serviço de Apoio ao Cliente deverá atender aos requerimentos que os Serviços de Reclamações dos Supervisores Financeiros (Banco de Espanha, Comissão Nacional do Mercado de Valores e Direção Geral de Seguros e Fundos de Pensões) possam efetuar no exercício das suas funções nos prazos que estes determinem, em conformidade com o estabelecido legalmente.

Serão tomadas as decisões necessárias para facilitar a transmissão dos dados e documentos que sejam necessários no exercício das suas funções com os referidos Serviços de Reclamações dos Supervisores Financeiros, para que a referida transmissão possa ser efetuada por meios telemáticos mediante o uso da assinatura digital, em conformidade com o estabelecido no artigo 4 da Lei 59/2003, de 19 de dezembro, e a sua normativa de desenvolvimento.

TÍTULO VI

RELATÓRIO ANUAL

Artigo 37.º

Antes do final do primeiro trimestre de cada ano, o Serviço de Apoio ao Cliente apresentará ao Conselho de Administração das Entidades, às quais se aplica este Regulamento, um relatório explicativo do desenvolvimento da sua função e da do Provedor do Cliente, se for o caso, durante o exercício precedente, com o seguinte conteúdo mínimo:

- Resumo estatístico de queixas e reclamações, com relatório sobre o seu número, admissão e motivos de inadmissão, motivos e questões levantadas nas queixas e reclamações e quantias e montantes afetados.
- Resumo das decisões proferidas, com indicação do carácter favorável ou desfavorável para o reclamante.
- Critérios gerais contidos nas decisões.
- Recomendações ou sugestões derivadas de atividade, com vista a uma melhoria contínua da qualidade do serviço prestado, conforme o objetivo de operar corretamente a partir das perspetivas das boas práticas.

Parte do relatório resumido, segundo critérios normalizados, será integrado no relatório anual das sociedades aderentes ao presente Regulamento.

TÍTULO VII

ALTERAÇÃO DO REGULAMENTO

Artigo 38.º

Se for necessário alterar o Regulamento, a alteração não entrará em vigor até ser aprovada pelo Conselho de Administração ou, por delegação, pela Comissão Executiva e conte com a verificação positiva do Banco de Espanha.

DISPOSIÇÃO TRANSITÓRIA ENTRADA EM VIGOR

O Regulamento entrará em vigor, uma vez aprovado pelo Conselho de Administração ou, por delegação, pela Comissão Executiva, após a verificação positiva do Banco de Espanha.