

# **POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES**

**SANTANDER CONSUMER FINANCE S.A.**

**SUCURSAL EM PORTUGAL**

## Política de Gestão de Reclamações

### Declaração de Política

A satisfação do cliente assente num serviço de excelência ajustado a toda a diversidade dos nossos clientes é uma crença do Santander Consumer Finance S.A. – Sucursal em Portugal, que considera cada reclamação uma oportunidade para a melhoria contínua na prestação do serviço ao cliente, para conhecimento do que o cliente valoriza e de corrigir o que não correu bem.

#### 1. Objetivo

Com a presente política pretende-se definir os princípios adotados pela área de Provedoria do Cliente no relacionamento com os clientes ou terceiras entidades, em todas fases do processo de gestão de reclamações.

A Provedoria do Cliente tem a responsabilidade de garantir o tratamento dos processos de forma diligente, justo, eficaz e imparcial, centrado na proximidade e na resolução das situações salvaguardando os interesses legítimos dos clientes.

#### 2. Âmbito

Pode apresentar uma reclamação qualquer pessoa singular ou coletiva que possui ou já possuiu no passado, um contrato de financiamento ou serviços prestados no âmbito da atividade de mediação de seguros com a sucursal, ou pessoas que não tenha qualquer relação com a sucursal, bem como fornecedores de serviços, intermediários de crédito e parceiros, desde que inserida no conceito *infra*.

**Conceito de reclamação** - Entende-se por – Reclamação - qualquer expressão de insatisfação ou discordância” no sentido lato. Não se insere no conceito de “Reclamação” as declarações que integram a negociação contratual, eventuais pedidos de serviços (e.g. 2<sup>as</sup> vias de documentos, etc.) de pedidos de informação ou esclarecimentos, (e.g. informação sobre valores em dívida, etc.) cujo teor não se centre na insatisfação.

### 3. Princípios chaves

Os princípios chaves orientadores na relação com os nossos clientes e inerentes à atuação da área de Provedoria do Cliente são os seguintes:

**Acessibilidade** – A sucursal disponibiliza aos seus clientes ou entidades terceiras, no seu sítio da Internet, um canal direto para apresentação de uma reclamação. A apresentação de uma reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante.

**Independência e especialização** – A equipa da Provedoria do Cliente é constituída por elementos com profundo conhecimento do negócio, regulamentação e boas práticas que garante um processo de gestão de reclamações, diligente, independente e imparcial.

**Registo e rastreabilidade** – A área de Provedoria do Cliente assegura a confidencialidade no tratamento da reclamação, sendo constituído um processo autónomo inerente à reclamação segregado do processo do cliente.

**Fundamentação** – Toda e qualquer reclamação é fundamentada com base no regulamento aplicável ou no contrato existente e garantindo uma comunicação com o cliente de forma clara, precisa e individualizada.

**Resoluções vinculativas** – Todas as respostas às reclamações apresentadas são vinculativas pelo que são garantidas as implementações nas condições e prazos indicados.

**Análise da causa-raiz** – Consideramos que reclamações são oportunidades de melhoria, pelo que as causas da sua origem são analisadas, visando a identificação de medidas a adotar de forma a evitar a sua repetição futura e o aumento da qualidade do serviço.

### 4. Processo de Gestão de Reclamação

#### Canais disponíveis para apresentação de uma reclamação

As reclamações devem ser comunicadas:

- E-mail para: [provedorclientes@santanderconsumer.pt](mailto:provedorclientes@santanderconsumer.pt)
- Website Santander Consumer acedendo à área de Provedoria do Cliente
- Portal de clientes – Com acesso no *site* da sucursal e mediante o registo prévio. Restrito a clientes particulares e com financiamento automóvel e/ou consumo
- Por escrito, dirigida à Provedoria do Cliente – R. de Cantábria 42 Edf. 2 – 2775-711 Carcavelos

A entidade reguladora para a atividade financeira exercida pelo Santander Consumer Finance S.A. – Sucursal em Portugal é o Banco de Portugal.

O reclamante poderá apresentar uma reclamação junto do Banco de Portugal, através do formulário disponibilizado no Portal do Cliente Bancário (<https://clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/formulario-nova-reclamacao>).

A entidade reguladora respeitante à comercialização e/ou prestação de serviços no âmbito da atividade de mediação de seguros exercida pelo Santander Consumer Finance S.A. – Sucursal em Portugal é a ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensão.

O reclamante poderá apresentar uma reclamação junto da ASF através do portal do consumidor, preenchendo o formulário disponível em <https://consumidor.asf.com.pt/PedidosSite/triagem-rec> ou, por escrito – Avenida da República, 76 - 1600 - 205 Lisboa.

Os reclamantes podem ainda aceder ao **livro de reclamações** disponibilizado na sede do Santander Consumer Finance S.A.– Sucursal em Portugal - Rua de Cantábria 42 Edifício. 2, 2775-711 Carcavelos.

Relativamente à atividade de mediação de seguros, o livro de reclamações estará ainda disponível nos pontos de vendas com PDEADS's (Pessoas diretamente envolvidas na atividade de distribuição de seguros) que atuem em representação do Santander Consumer Finance, SA – Sucursal em Portugal enquanto mediador de seguros.

Ou através do **livro de reclamações eletrónico**, disponibilizado em [www.livroreclamacoes.pt/inicio](http://www.livroreclamacoes.pt/inicio) ou através do link disponibilizado na website do Santander Consumer Finance S. A. – Sucursal em Portugal – 1ª página ou acedendo à área de Provedoria do Cliente.

#### **Requisitos mínimos da reclamação**

- Apresentação por escrito;
- Nº do contrato (preferencialmente);
- Nome do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- Qualidade do reclamante, designadamente de Cliente ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
- Número de documento de identificação do reclamante (Número de identificação Fiscal ou Cartão e Cidadão);
- Procuração do cliente, caso seja pretendido uma resposta a uma entidade não interveniente no contrato;

- Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram (exceto se for manifestamente impossível) e documentação suporte que considere relevante para análise da reclamação;
- Identificação da pretensão do reclamante.

### **Não admissão da reclamação**

Caso a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários à sua respetiva gestão, nomeadamente, quando não concretize o motivo da reclamação o Santander Consumer Finance, SA – Sucursal em Portugal dará conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.

O Santander Consumer Finance, SA – Sucursal em Portugal reserva-se ao direito de não admissão de uma reclamação apenas quando:

- Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos nos termos acima descritos;
- Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência exclusiva de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação se encontre pendente ou já tenha sido decidida por aquelas instâncias;
- A natureza da mesma tenha carácter reiterado e sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pela Sucursal;
- A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

Sempre que o Santander Consumer Finance, SA – Sucursal em Portugal não admita reclamações com fundamento nos termos acima descritos, é comunicado ao reclamante fundamentando a não admissão.

### **Receção, registo e tratamento da reclamação**

No ato de receção da reclamação é enviado um e-mail ao reclamante a acusar a sua receção e a informar o tempo estimado de resposta.

A Provedoria do Cliente assegura o registo de todas as reclamações, constituindo um processo específico por cada reclamação recebida.

Após registo é efetuada uma análise detalhada e isenta ao conteúdo da reclamação e documentação suporte, sendo que nesta fase caso se verifique a necessidade de obter esclarecimentos adicionais, a área poderá recorrer às estruturas internas para a elaboração da respetiva resposta.

Caso se verifique razão ao reclamante é diligenciada a correção da situação e informado o reclamante que a mesma se encontra sanada.

Caso não se verifique razão ao reclamante, fundamenta-se a resposta com base no regulamento aplicável ou contrato existente, e considera-se a mesma sanada.

Em situação de recusa da reclamação, é comunicado ao reclamante o motivo da recusa.

### **Prazos de resposta**

As reclamações têm de ser respondidas no prazo máximo de 10 dias úteis.

Caso não se consiga responder à reclamação num prazo máximo de 7 dias úteis é enviada uma carta ao reclamante a informar que o assunto se encontra a ser analisado, com uma nova data expectável de resposta.

### **Canais de resposta utilizados**

As respostas às reclamações são efetuadas por carta ou por e-mail.

Nas situações em que se verifica pelo conteúdo da reclamação a alteração de morada do reclamante, procede-se ao envio da resposta para as duas moradas, a morada indicada na reclamação e morada registada na base de dados da sucursal, dando conhecimento do facto ao reclamante.

Caso se verifique a existência de um endereço de e-mail certificado, é utilizado este canal para as reclamações rececionadas por esta mesma via.

Nas situações em que existe ou existiu uma relação com a sucursal a resposta é remetida diretamente ao reclamante, caso seja ou tenha sido interveniente no contrato. Caso se verifique que a mesma é **apresentada por um representante**, para resposta ao representante é necessário a receção de uma **procuração** do cliente específica para esse ato. Caso contrário, a resposta é enviada para o cliente.

### **Arquivo**

A Provedoria do Cliente responsabiliza-se pelo arquivo físico de cada processo de reclamações, durante o prazo legal de 5 anos.

## **5. Resolução alternativa de Litígios**

Em caso de litígio, o reclamante pode recorrer a um dos seguintes Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo:

- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa ([www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt));
- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo ([www.cniacc.pt](http://www.cniacc.pt)).