

REGULAMENTO INTERNO DO PROVEDOR DO CLIENTE DO BCN

CAPÍTULO I

Princípios Gerais

Artigo 1.º

Funções

1. O Provedor do Cliente do BCN tem por função principal a defesa e promoção dos direitos, garantias e interesses legítimos dos seus Clientes, assegurando a regularidade das relações destes com o Banco.
2. O Provedor do Cliente, na sua actuação, é auxiliado por estrutura orgânica própria, designada Gabinete de Provedoria do Cliente.
3. O Provedor do Cliente goza de total independência no exercício das suas funções e desempenha-as com total imparcialidade.

Artigo 2.º

Direito de reclamação

1. Os Clientes podem apresentar reclamações por acções ou omissões dos órgãos e colaboradores do Banco ao Provedor do Cliente.
2. Não se inserem no conceito de reclamação os pedidos de informações ou esclarecimentos, solicitações de actuação do Banco em casos em que não estejam em causa acções ou omissões dos seus órgãos ou colaboradores, assim como meras sugestões de actuação.
3. O facto do cliente ter anteriormente já deduzido reclamação sobre a mesma matéria junto do Banco e ter recebido resposta desfavorável à sua pretensão, não impede que possa apresentar nova reclamação ora dirigida ao Provedor do Cliente sobre os mesmos factos.
4. Nos casos em que as reclamações ainda não tenham sido deduzidas junto do Banco, o Provedor do Cliente encaminha tais queixas para os órgãos próprios do Banco para decisão, a qual, quando não favorável ao Cliente, deverá sempre ser comunicada ao Provedor.
5. As reclamações são processadas internamente nos serviços do Gabinete de Provedoria do Cliente sendo a sua instrução, análise e decisão com vista a uma decisão final da exclusiva competência do Provedor.
6. A pendência da reclamação impede que, durante esse período, seja comunicada ao Cliente, por qualquer área do Banco, qualquer resolução relacionada com a matéria em apreciação, à excepção de deliberação da Comissão Executiva ou do Conselho de Administração ou em caso de retirada da reclamação por parte do Cliente, devidamente comunicada ao Provedor.
7. Sempre que tenha conhecimento de que o tema objecto da reclamação se encontre pendente de resolução de litígio por parte de entidades arbitrais ou judiciais, o Provedor pode abster-se de dar continuidade à respectiva apreciação.

Distribuição:
GERAL

Controlo de Recepção:

CAPÍTULO II

Estatuto e atribuições do Provedor

Artigo 3.º

Designação

O Provedor do Cliente é nomeado pelo Conselho de Administração, devendo a escolha recair em cidadão de reconhecido prestígio e reputação profissional, integridade e experiência bancária.

Artigo 4.º

Competências

Ao Provedor do Cliente compete:

- a) Receber e apreciar as queixas apresentadas pelos Clientes nos termos do artigo 2.º;
- b) Manter o diálogo com o Cliente queixoso, sempre que tal se revele indispensável para a apreciação da questão;
- c) Emitir pareceres, a solicitação de qualquer órgão social, sobre quaisquer matérias relacionadas com a sua actividade;
- d) Dar cumprimento às atribuições estipuladas no Estatuto Orgânico do Gabinete de Provedoria do Cliente, para o seu Responsável (“Atribuições”).

Artigo 5.º

Poderes

Para consecução das competências atribuídas no artigo precedente, compete ao Provedor:

- a) Efectuar ou promover visitas aos sectores da actividade do Banco, ouvindo os respectivos órgãos e colaboradores e pedindo as informações, bem como a exibição de documentos que reputar convenientes;
- b) Proceder a todas as investigações e inquéritos que considere necessários ou convenientes, podendo adoptar, em matéria de recolha e produção de provas, todos os procedimentos razoáveis;
- c) Formular recomendações, dominadas também pelo princípio da equidade, endereçadas à Comissão Executiva, com vista à correcção de práticas discriminatórias ou por qualquer outro modo, não conformes com a justiça, legalidade ou regularidade de procedimentos, que violem direitos e interesses legalmente protegidos dos Clientes ou afectem a qualidade e eficiência dos serviços prestados pelo Banco.
- d) Deliberar de forma isenta e em plena autonomia funcional, sobre as reclamações que lhe são apresentadas, sendo as suas decisões vinculativas para as restantes áreas do Banco, tendo as mesmas carácter executivo.

| | |
|-------------------------------|------------------------------|
| Distribuição: GERAL | Controlo de Recepção: |
|-------------------------------|------------------------------|

Artigo 6.º

Limites de intervenção

O Provedor do Cliente não tem competência para anular, revogar ou modificar quaisquer decisões do Conselho de Administração ou da Comissão Executiva.

Artigo 7.º

Relatório

1. O Provedor do Cliente envia mensalmente à Comissão Executiva um relatório da sua actividade, anotando as iniciativas tomadas, as queixas recebidas, as diligências efectuadas e os resultados obtidos.
2. Anualmente o Provedor do Cliente envia ao Conselho da Administração um relatório da sua actividade, anotando, igualmente, as iniciativas tomadas, as queixas recebidas, as diligências efectuadas ao longo desse período bem como os resultados obtidos.

CAPÍTULO III

Procedimento

Artigo 8.º

Iniciativa

1. O Provedor do Cliente exerce as suas funções com base em queixas apresentadas pelos Clientes, individual ou colectivamente, ou por iniciativa própria relativamente a factos que por qualquer outro modo cheguem ao seu conhecimento.
2. As queixas ao Provedor do Cliente não dependem de interesse directo, pessoal e legítimo, nem de quaisquer prazos.

Artigo 9.º

Apresentação de queixas

1. As queixas devem ser apresentadas por Livro de Reclamação, carta, telefax, ou por correio electrónico, e devem conter a identidade e morada do Cliente queixoso, assim como a sua assinatura e elementos mínimos necessários para que o Provedor possa efectuar uma primeira análise da questão em apreço;
2. As queixas são directamente dirigidas ao Provedor do Cliente, excepto no caso da utilização do Livro de Reclamações em que estas podem ser apresentadas, para o mesmo efeito, em qualquer dos balcões do Banco;
3. As reclamações, que por quaisquer dos meios, forem apresentadas em outros serviços do Banco, designadamente nas UN's, deverão ser remetidas de imediato ao Provedor do Cliente
4. As reclamações são apresentadas por escrito e em português.
5. Para uma maior brevidade e eficiência no tratamento das reclamações os clientes deverão fazer acompanhar as reclamações de toda a documentação relevante para a análise do processo.

| | |
|-------------------------------|------------------------------|
| Distribuição: GERAL | Controlo de Recepção: |
|-------------------------------|------------------------------|

Artigo 10.º

Apreciação preliminar das queixas

1. As queixas são objecto de uma apreciação preliminar tendente a avaliar da sua admissibilidade.
2. São indeferidas liminarmente as queixas anónimas, bem como as manifestamente carentes de fundamento ou reveladoras de má fé.
3. O Provedor do Cliente pode, sempre que o entender, convidar os clientes a fornecer esclarecimentos sobre os factos relatados ou as razões invocadas.

Artigo 11.º

Instrução

As diligências de instrução, efectuadas de modo informal e expedito e sem sujeição às regras processuais sobre a produção de prova em juízo, são sempre realizadas pelo Provedor do Cliente ou por quem por ele for para cada caso indicado.

Artigo 12.º

Princípio da celeridade

Na apreciação das queixas admitidas serão dispensadas todas as formalidades não reputadas essenciais para salvaguarda dos direitos e interesses legalmente protegidos dos Clientes ou do Banco.

Artigo 13.º

Dever de cooperação

1. Os titulares de cargos de chefia e colaboradores do Banco têm o dever de prestar ao Provedor do Cliente, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, todos os esclarecimentos e informações quando por esta solicitados.
2. O Provedor pode igualmente, requerer a qualquer colaborador do Banco depoimentos e informações sempre que isso se afigure necessário para cabal apuramento dos factos.

Artigo 14.º

Princípio do contraditório

O Provedor do Cliente deve ouvir os órgãos e colaboradores cuja actuação tenha sido posta em causa, por forma a permitir-lhes dar as explicações ou prestar os esclarecimentos que tiverem por relevantes.

| | |
|-------------------------------|--------------------------------------|
| Distribuição: GERAL | Controlo de Recepção: |
|-------------------------------|--------------------------------------|

Artigo 15.º
Resposta ao cliente

1. A resposta final ao Cliente queixoso será dada pelo Provedor do Cliente, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.
2. As comunicações do Provedor do Cliente são efectuadas por escrito e em português, ficando registadas em suporte duradouro, devendo ainda constituir arquivo de todo e qualquer processo analisado, dando assim cumprimento às obrigações legais nesta matéria.

Artigo 16.º
Recomendações

1. As recomendações do Provedor do Cliente são dirigidas à Comissão Executiva.
2. A Comissão Executiva deve comunicar ao Provedor do Cliente a posição que quanto a elas assume.
3. O não acatamento das recomendações tem sempre de ser fundamentado.

Artigo 17.º
Arquivamento

São mandadas arquivar as queixas:

- a) Quando não sejam da competência do Provedor do Cliente, nomeadamente, as formuladas por não clientes do Banco e as estranhas à actividade bancária;
- b) Quando, passada a fase da apreciação preliminar, o Provedor do Cliente conclua que a queixa não tem fundamento ou que não existem elementos bastantes para ser adoptado qualquer procedimento;
- c) Quando a irregularidade invocada já tenha sido reparada.

Artigo 18.º
Princípio da gratuidade

A actividade do Provedor do Cliente é gratuita para os Clientes reclamantes.

Artigo 19º
Dever de sigilo

O Provedor do Cliente é obrigado a guardar sigilo relativamente aos factos de que tenha conhecimento no exercício e por causa das suas funções, o qual se mantém após a cessação destas.

Artigo 20º
Princípio de transparência

O presente Regulamento está permanentemente disponível ao público em geral, através do site de internet do Banco, assim como estão aí disponibilizadas todas as informações complementares, sem prejuízo das demais que poderão ser fornecidas por escrito pelo Provedor sempre que para isso seja solicitado.

| | |
|-------------------------------|------------------------------|
| Distribuição: GERAL | Controlo de Recepção: |
|-------------------------------|------------------------------|