



RealTransfer
INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, S.A.

POLÍTICA

DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Índice

1. Introdução	3
2. Objetivo.....	3
3. Definição de Reclamação	3
4. Meios disponibilizados para apresentar uma Reclamação	4
Livro de Reclamações Físico	4
Livro de Reclamações Eletrónico	4
Banco de Portugal.....	5
Comissão Nacional de Proteção de Dados.....	5
5. Resolução Alternativa de Conflitos	6
6. Tratamento de Reclamações	7
7. Acompanhamento Interno e Reportes	8
8. Processo de revisão, aprovação e divulgação da Política de Gestão de Reclamações.....	9

1. Introdução

A análise e o tratamento das reclamações assumem um papel fundamental na relação com os clientes, constituindo um elemento determinante na deteção de situações que justifiquem correções, ajustamentos ou melhorias, com vista a assegurar a prestação de um melhor serviço, maior transparência, rigor e solicitude nas práticas e procedimentos. Com vista a garantir o adequado acompanhamento e tratamento das reclamações a RealTransfer elaborou a presente Política de Gestão de Reclamações, que visa definir as principais orientações em matéria de tratamento e gestão de reclamações, alinhadas com a legislação e regulamentação em vigor e as orientações emanadas pelos Supervisores Nacionais e a Autoridade Bancária Europeia (EBA).

2. Objetivo

Tendo presente a possibilidade de ocorrência de eventos inesperados que possam conduzir à insatisfação por parte de alguns dos nossos clientes ou terceiras entidades, e caso entendam os mesmos apresentar reclamação, foi criada pela nossa Instituição a presente política que define os princípios adotados no relacionamento com clientes ou terceiras entidades, em todas fases do processo de gestão de reclamações.

A RealTransfer incumbiu ao departamento de Auditoria Interna a responsabilidade de garantir o tratamento de todos os processos de reclamações, sempre pautando a sua atuação com a maior diligência, celeridade, rigor, transparência e eficácia, disponibilizando assim aos seus clientes um serviço de excelência e consequentemente salvaguardando os interesses legítimos dos mesmos.

Atenta a importância que reveste a receção, análise e tratamento das reclamações/queixas dirigidas à RealTransfer, o departamento de Conformidade está incumbido de supervisionar, analisar e validar todo e qualquer procedimento no que respeita ao processo de gestão de reclamações, quer na sua receção, resposta, conclusão e eventual alteração de procedimentos mais adequados a uma melhoria contínua de prestação de serviços a que a Instituição se pauta na sua atividade.

3. Definição de Reclamação

Considera-se **reclamação** a manifestação formal de insatisfação, apresentada diretamente junto da RealTransfer ou através das Entidades de Regulação e/ou de Supervisão, em relação, por exemplo, à prestação de serviços, comercialização de produtos ou qualidade de atendimento. Consideram-se, igualmente, as situações apresentadas em nome e a pedido de terceiros, desde que o apresentante esteja mandatado para o efeito.

4. Meios disponibilizados para apresentar uma Reclamação

A RealTransfer procura distinguir-se pelos seus padrões de elevada qualidade, prestando um serviço que está assente no seu pilar basilar de excelência de atendimento aos seus clientes.

Não obstante o exposto, tem a nossa Instituição consciência da possibilidade de ocorrência de situações inopinadas que possam suscitar insatisfação por parte do cliente, pelo que, sempre que estes entendam podem os mesmos manifestar formalmente o seu desacordo ou insatisfação, por via da apresentação de reclamação, de forma imediata e gratuita, através de meios próprios que a nossa Instituição disponibiliza.

Assim, o cliente tem ao seu dispor os seguintes meios para efetuar uma reclamação formal:

- **Livro de Reclamações Físico**

Considerando a exigência pelo respeito dos direitos dos consumidores, tornando mais célere a resolução de conflitos entre o consumidor e o agente económico, o Livro de Reclamações é uma faculdade que permite a todos os cidadãos exercer o seu direito de queixa.

O artigo 3º, n.º 1 alínea B do Decreto-Lei n.º 156/2005, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 74/2017 de 21 de junho, define que a Instituição, enquanto fornecedor de bens ou prestador de serviços, está obrigada a "facultar imediatamente e gratuitamente ao consumidor ou utente o Livro de Reclamações sempre que por este tal lhe seja solicitado". Pelo que, todas as agências da RealTransfer dispõem de Livro de Reclamações (1), devendo estar afixado de forma visível o letreiro que informa a existência do mesmo nas instalações.

- **Livro de Reclamações Eletrónico**

Encontra-se previsto no Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, que:

“Volvidos mais de 10 anos sobre a data da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, que veio instituir a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações a um conjunto alargado de fornecedores de bens e prestadores de serviços importa modernizar e simplificar este regime, em particular no que se refere à desmaterialização do livro de reclamações e respetivos procedimentos.

Neste âmbito, consta do programa «SIMPLEX+ 2016», a medida «Livro de Reclamações On-line», que se traduz na disponibilização de uma plataforma digital que permite aos consumidores apresentar reclamações e submeter pedidos de informação de forma desmaterializada, bem como consultar informação estruturada, promovendo-se o tratamento mais célere e eficaz das solicitações e uma maior satisfação daqueles.”

A partir de 1 de julho de 2018 é obrigatória a disponibilização do Livro de Reclamações em formato eletrónico, bem como, a divulgação de acesso ao mesmo nos respetivos sítios da Internet.

A RealTransfer em https://www.realtransfer.pt/index_pt.php disponibiliza ao público em geral o acesso à plataforma digital da Direção Geral do Consumidor <https://www.livroreclamacoes.pt/inicio/>.

▪ Banco de Portugal

A entidade reguladora e supervisora da atividade desenvolvida pela RealTransfer é o Banco de Portugal.

O reclamante pode apresentar uma reclamação/queixa junto do Banco de Portugal através do preenchimento de um formulário disponibilizado no Portal do Cliente Bancário em [“www.clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/formulario-nova-reclamacao”](http://www.clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/formulario-nova-reclamacao), ou, em alternativa, pode imprimir o formulário de reclamação e enviar a mesma para a morada: Banco de Portugal, Apartado 2240 – 1106-001, Lisboa, Portugal.

▪ Comissão Nacional de Proteção de Dados

A nossa Instituição em resposta às diversas necessidades que surgem da sua atividade e em cumprimento da prestação de serviços ao cliente com elevados padrões de excelência a que se propõe, tem um Departamento de Proteção de Dados que caso se revele primordial na resposta a reclamações poderá ser solicitado a fim de dirimir o motivo que levou à reclamação, numa ótica de melhoria contínua da prestação de serviços no que diz respeito à Proteção de Dados.

O contacto da entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais é a seguinte:

RealTransfer – Instituição de Pagamento S.A.

Sede: Rua Augusta n.º 280 - 3º 1100 057 Lisboa, Portugal

A RealTransfer tem um Encarregado de Proteção de Dados que verifica e garante a conformidade do tratamento de dados pessoais com as normas legais aplicáveis. É o EPD, o representante da RealTransfer para o esclarecimento de questões relativas ao tratamento de dados, que colabora com a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd), na sua qualidade de autoridade de controlo, e presta informação e aconselha a RealTransfer ou as entidades subcontratadas sobre as suas obrigações no âmbito da privacidade e proteção de dados.

Endereço do Encarregado de Proteção de Dados:

Rua Fernando Curado Ribeiro n. 4D – 3ºEsq.,1600-449 Lisboa

Endereço de correio eletrónico: dpo.ultra@ultra-servicos.com

O reclamante também poderá apresentar uma queixa/reclamação diretamente à Comissão Nacional de Proteção de Dados em <https://www.cnpd.pt>, ou deverá remeter um e-mail à CNPD, para o endereço: geral@cnpd.pt.

5. Resolução Alternativa de Conflitos

Em alternativa aos meios supramencionados, o reclamante pode ainda recorrer à Resolução Alternativa de Conflitos. São na sua maioria Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, que procedem à resolução de litígios através de procedimentos de mediação, conciliação e arbitragem, de forma gratuita ou a custos reduzidos. Prestam informação gratuita sobre temas de consumo.

Para esse efeito, a RealTransfer tem a declarar que é aderente dos seguintes Centros de Arbitragem de Conflitos:

- Centro de Arbitragem de Conflitos de Lisboa;
- Centro de Arbitragem de Conflitos do Distrito de Coimbra;
- Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto;
- CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve;

- CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo;
- Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo – Tribunal Arbitral de Consumo.

6. Tratamento de Reclamações

Para que seja possível efetuar uma análise cuidada e produzir uma resposta célere e objetiva à reclamação apresentada, é essencial que o reclamante indique vários elementos, a saber:

- Nome completo;
- Morada completa;
- Número de identificação fiscal e/ou n.º de bilhete de identidade/cartão de cidadão;
- Dados de contacto;
- Identificação da agência;
- Data da reclamação.

Devendo ainda, o reclamante descrever de forma clara, concreta e completa os factos que motivam a reclamação.

Caso exista, o reclamante deverá igualmente anexar documentação que corrobore/suporte os factos apresentados na mesma.

Independentemente do que foi utilizado, todas as reclamações rececionadas deverão ser imediatamente encaminhadas para o departamento de Auditoria Interna e departamento de Conformidade da RealTransfer.

Após a receção da reclamação, são efetuadas todas as diligências consideradas necessárias ao apuramento dos factos expostos pelo reclamante, analisando de forma isenta e cuidada a documentação ao seu dispor. Sempre que se revele pertinente, pode solicitar ao reclamante ou a outros departamentos, a prestação de informações adicionais para o esclarecimento de dúvidas que subsistam.

Findas as diligências em causa e analisados os factos emitir-se-á decisão sobre o pedido efetuado pelo reclamante.

Na resposta, a RealTransfer procurará utilizar uma linguagem clara, simples e suscetível de ser compreendida pelo interessado, explicando a posição da Instituição sobre a reclamação/e ou queixa.

A comunicação da conclusão do processo é sempre comunicada ao reclamante através de carta ou e-mail, indicando a fundamentação da decisão, quando desfavorável.

Aquando da elaboração da resposta, e caso a mesma não satisfaça integralmente os termos da reclamação ou queixa apresentada, é sempre indicado ao reclamante quais as entidades de resolução alternativas de litígios às quais poderá recorrer.

As reclamações rececionadas através do Livro de Reclamações são remetidas para a autoridade competente, nomeadamente, o Banco de Portugal, sendo o prazo máximo de resposta 15 dias úteis a contar do dia em que a mesma foi rececionada.

A RealTransfer em cumprimento do legalmente previsto, mantém o arquivo de todas as reclamações recebidas, com o respetivo tratamento e resposta ao reclamante por um período mínimo de 5 anos.

7. Acompanhamento Interno e Reportes

Ao abrigo do estipulado no artigo 28º, alínea j), do Aviso nº.3/2020, o departamento de Conformidade da RealTransfer é responsável por *“manter um registo permanentemente atualizado e completo e proceder à gestão de reclamações apresentadas por clientes, elaborando e apresentando aos órgãos de administração e de fiscalização, com uma periodicidade adequada, relatórios detalhados quanto ao tipo e conteúdo das reclamações apresentadas, as medidas adotadas para as gerir, bem como as deficiências identificadas no sistema de controlo interno”*.

O departamento de Auditoria Interna acompanha e responde a todos os processos relativos às reclamações, processo este acompanhado e validado pelo departamento de Conformidade. O qual é ainda responsável por elaborar e enviar, mensalmente, ao órgão da Administração e ao departamento de Conformidade um mapa com o resumo das reclamações rececionadas no mês a que se refere. Nesse mapa deverá constar a identificação do reclamante, o canal utilizado para apresentação da reclamação, o conteúdo da mesma, a resposta produzida e o estado da reclamação.

Tendo por base a análise dos relatórios produzidos pela Auditoria Interna, o departamento de Conformidade elabora e apresenta ao órgão de Administração e Fiscalização relatórios detalhados relativos às

reclamações rececionadas. Nesses relatórios, apresentados com uma periodicidade adequada, consta não só a tipologia e conteúdo das reclamações, mas também são apresentadas as medidas adotadas/propostas para as gerir/suprir as mesmas.

A análise do conteúdo das reclamações recebidas é uma ferramenta útil na identificação de possíveis lacunas existentes nos procedimentos implementados, contribuindo para a sua deteção e elaboração de recomendações dirigidas aos departamentos internos da Instituição.

8. Processo de revisão, aprovação e divulgação da Política de Gestão de Reclamações

O conteúdo da presente Política é revisto periodicamente ou no caso se ocorram alterações de natureza legal ou regulamentar que o justifiquem. A presente Política é divulgada a todos os colaboradores da RealTransfer e ao público, através de publicação na página de intranet e internet da RealTransfer respetivamente.

Lisboa, 23 de março de 2023

Responsável da Função de Conformidade



Olga Pushkarenko Tomás

Com o Conhecimento de Administração



Vera Figueira Aires



Pedro de Mascarenhas Santos