



***REGULAMENTO***

***DE***

***GESTÃO DE RECLAMAÇÕES***

***NOVEMBRO DE 2021***

**ÍNDICE**

<b>ÍNDICE.....</b>	<b>2</b>
<b>0. Introdução .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Âmbito .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Definição de reclamação.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Princípios Gerais de Gestão de Reclamações .....</b>	<b>3</b>
<b>4. Livro de Reclamações .....</b>	<b>5</b>
<b>5. Disposições Gerais .....</b>	<b>5</b>
<b>5.1 Livro de Reclamações em Formato Físico .....</b>	<b>5</b>
<b>5.2 Livro de Reclamações em Formato Eletrónico .....</b>	<b>5</b>
<b>5.3 Formalização de Reclamações no Livro de Reclamações (formato físico / eletrónico) .....</b>	<b>6</b>
<b>6. Tratamento das Reclamações .....</b>	<b>6</b>
<b>6.1 Procedimentos Genéricos.....</b>	<b>6</b>
<b>6.2 Procedimentos Específicos – por Tipo de Reclamação .....</b>	<b>7</b>
<b>6.2.1 Reclamações rececionadas no Montepio Crédito.....</b>	<b>7</b>
<b>6.2.2 Reclamações recebidas pelo Gabinete do Cliente e Qualidade do Banco Montepio.....</b>	<b>7</b>
<b>6.2.3 Reclamações formalizadas no Livro de Reclamações - suporte físico.....</b>	<b>8</b>
<b>6.2.4 Reclamações formalizadas no Livro de Reclamações - suporte eletrónico .....</b>	<b>9</b>
<b>6.2.5 Reclamações formalizadas no Banco de Portugal .....</b>	<b>9</b>
<b>6.2.6 Reclamações formalizadas na ASF .....</b>	<b>10</b>
<b>7. Competências.....</b>	<b>11</b>
<b>7.1 Direção de Marketing (DMK).....</b>	<b>11</b>
<b>7.2 Responsáveis de órgão / área .....</b>	<b>11</b>
<b>7.3 Secretariado, Organização e Assessoria Jurídica (SOA) .....</b>	<b>11</b>
<b>8. Contactos para efeitos de apresentação de reclamações .....</b>	<b>12</b>
<b>9. Meios alternativos para resolução de eventuais litígios .....</b>	<b>12</b>
<b>10. Processo de revisão, aprovação e divulgação do Regulamento.....</b>	<b>12</b>

## 0. 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, elaborou-se o presente Regulamento, 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).

## 1. Âmbito

A gestão de reclamações é da competência do Secretariado, Organização e Assessoria Jurídica (SOA) do Montepio Crédito (MC), o qual se encontra, nesta matéria, na dependência hierárquica do Conselho de Administração do MC e, do ponto de vista funcional, na dependência do Gabinete do Cliente e Qualidade (GCQ) do Banco Montepio (BM).

Exclui-se da competência do GCQ as reclamações relacionadas com temas relativos a proteção de dados pessoais que não tenham origem no Livro de Reclamações (físico ou eletrónico), no Banco de Portugal (BdP) e na Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), bem como as reclamações rececionadas no MC por e-mail ou por via postal.

A gestão de reclamações relacionadas com temas relativos a proteção de dados pessoais que não tenham origem no Livro de Reclamações (físico ou eletrónico), no BdP e na ASF, é da competência do Representante de Proteção de Dados do MC, em articulação com o Encarregado de Proteção de Dados do BM (DPO – *Data Protection Officer*).

## 2. Definição de reclamação

Considera-se reclamação a manifestação formal de insatisfação, apresentada diretamente junto do MC, do BM 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.

## 3. Princípios Gerais de Gestão de Reclamações

- 3.1** Manter uma atuação que não permita a colisão de interesses próprios, patrimoniais ou pessoais, com interesses do MC, ou de empresas do Grupo a que pertence, e denunciar a ocorrência de qualquer situação que possa configurar conflito de interesses.
- 3.2** Os colaboradores do MC têm que desenvolver os esforços necessários para identificar e resolver situações de desagrado que lhes sejam manifestadas, privilegiando o contacto personalizado em prol de uma boa relação comercial.
- 3.3** As reclamações devem ser recebidas, encaminhadas e tratadas por colaborador diferente do que

praticou o ato reclamado.

**3.4** Independentemente do meio utilizado, a apresentação de uma reclamação é gratuita, sendo igualmente gratuito o acesso à resposta da(s) reclamação(ões) apresentada(s).

**3.5** Para que a reclamação possa ser analisada, mostra-se necessário que o reclamante indique nome completo, morada, n.º de identificação fiscal e/ou n.º de bilhete de identidade/cartão de cidadão, dados de contacto, data e local da reclamação. Se a reclamação se relacionar com a atuação do MC como agente de seguros, deverá incluir a referência à qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguros, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente.

O reclamante deve descrever de forma clara e completa os factos que motivam a reclamação e, preferencialmente, juntar elementos comprovativos que disponha sobre o assunto. Caso a reclamação seja apresentada por representante, deverá ser acompanhada de procuração com poderes específicos e inequívocos para o ato.

**3.6** O MC mantém registo de todas as reclamações recebidas, com o respetivo tratamento e resposta ao reclamante ou representante.

**3.7** Ao analisar as causas da reclamação, o SOA aprecia a possibilidade de aquelas afetarem outros processos ou produtos e elabora recomendações dirigidas às competentes unidades orgânicas internas.

**3.8** Seguindo as melhores práticas, todas as comunicações formais são elaboradas em linguagem clara e facilmente entendível, procurando-se evitar terminologia técnica, sem prejudicar o rigor da informação.

**3.9** O SOA tem a responsabilidade de prestar todos os esclarecimentos solicitados pelo GCQ do BM e de garantir o cumprimento dos prazos legais impostos pelas entidades de Regulação e/ou Supervisão.

Nos casos em que a reclamação esteja a ser acompanhada pelo GCQ, o SOA mantém informado aquele Gabinete, através dos contactos de e-mail respetivos, sempre que o grau de complexidade do assunto e/ou a recolha de dados inviabilizar o cumprimento daqueles prazos.

Nos casos em que a reclamação não esteja a ser acompanhada pelo GCQ, serão desenvolvidas pelo SOA todas as diligências necessárias para o tratamento da reclamação no prazo máximo de quinze dias úteis.

**3.10** O tratamento individualizado da reclamação, que atende à sua particularidade e especificidade, não invalida o apuramento periódico de dados estatísticos que permitam estruturar informação global pertinente, como ferramenta de gestão interna.

**3.11** Os relatórios produzidos pelo SOA constituem um dos suportes orientadores no levantamento de necessidades formativas e melhoria contínua de processos e produtos.

**3.12** A Direção de Compliance (DCP) elabora e apresenta aos órgãos de administração e de fiscalização relatórios trimestrais relativos às reclamações, com a sua tipologia e conteúdo, as medidas adotadas para as gerir assim como as deficiências identificadas no sistema de controlo interno.

#### 4. Livro de Reclamações

Por força do Decreto-Lei n.º 156/2005 de 15 de setembro (na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho), o MC está obrigado a:

- a) Possuir um Livro de Reclamações (formato físico); e
- b) Aderir ao Livro de Reclamações, em formato eletrónico, na plataforma digital cujo acesso se efetua através do sítio da internet [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt).

#### 5. Disposições Gerais

##### 5.1 Livro de Reclamações em Formato Físico

- a) O MC possui um Livro de Reclamações em todas as unidades da estrutura que prestam atendimento ao público;
- b) O MC obriga-se a:
  - i. Manter afixado em local visível e com caracteres facilmente legíveis para o reclamante, o "letreiro" com a seguinte informação: "Este estabelecimento dispõe de Livro de Reclamações";  
O referido "letreiro" deve conter ainda a identificação completa e a morada da entidade junto da qual o reclamante apresenta a reclamação (no caso do MC – identificação e morada do BdP - entidade supervisora);
  - ii. Facultar, imediata e gratuitamente ao reclamante, o Livro de Reclamações, sempre que este seja solicitado;
  - iii. Prestar ao reclamante os elementos necessários ao correto preenchimento da folha de reclamação, validando se a mesma foi corretamente preenchida;
  - iv. Prestar ao reclamante, de forma diligente, sucinta e clara, todos os esclarecimentos necessários à resolução do motivo da reclamação;
  - v. Sem prejuízo do disposto na alínea iv), o MC, em circunstância alguma, pode impedir a formalização da reclamação se essa for, efetivamente, a vontade do reclamante;
  - vi. Informar o responsável do órgão / área respetiva, sobre os motivos que originaram a reclamação, para que este possa intervir no processo de esclarecimento, tomando, dentro das suas competências, as medidas adequadas à resolução imediata do conflito.

##### 5.2 Livro de Reclamações em Formato Eletrónico

- a) O MC aderiu ao Livro de Reclamações em formato eletrónico;
- b) O MC obriga-se a divulgar no seu sítio da Internet, em local visível e de forma destacada, o acesso à plataforma digital ([www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt)).

### 5.3 Formalização de Reclamações no Livro de Reclamações (formato físico / eletrónico)

- a) A reclamação terá de ser apresentada através do preenchimento do formulário constante no Livro de Reclamações e/ou na plataforma digital (em caso de reclamação eletrónica). O reclamante deverá cumprir os seguintes procedimentos:
  - i. Preencher de forma correta todos os campos relativos à sua identificação e endereço;
  - ii. Preencher de forma correta todos os campos referentes à identificação do MC e, no caso de a reclamação ser apresentada em formato físico, colocar o endereço da unidade onde está a ser atendido, sendo obrigação do colaborador do MC, que disponibilizou o Livro de Reclamações, fornecer todos os elementos necessários ao reclamante, bem como certificar-se do seu correto preenchimento;
  - iii. Descrever de forma clara, completa e integral, os factos que motivam a reclamação;
  - iv. Apor a data da reclamação.

## 6. Tratamento das Reclamações

### 6.1 Procedimentos Genéricos

- a) As reclamações, uma vez rececionadas pelas unidades da estrutura, são encaminhadas para o SOA;
- b) O SOA analisará se possui a informação suficiente para responder, no mais curto de espaço de tempo possível, ao reclamante;
- c) Nos casos em que seja necessário solicitar esclarecimentos ou recolher informação interna complementar ou a reclamação implique estornos, ou outro tipo de compensações monetárias, originadas por supostos erros cometidos na execução das operações, deverão os responsáveis das áreas visadas, por escrito, prestar os esclarecimentos / fornecer as informações solicitadas e/ou emitir, no âmbito das suas competências, o respetivo parecer / despacho;
- d) Encontra-se instituído um prazo máximo de **dois dias úteis** para apresentação ao SOA da resposta aos pedidos de informação complementar e/ou esclarecimento que tenham sido formulados por aquele serviço, no âmbito das reclamações rececionadas. Este prazo poderá ser reduzido se o prazo concedido pelas entidades reguladoras / supervisoras for inferior a cinco dias, ou excecionalmente dilatado, desde que tal resulte da impossibilidade de obtenção de documentos que suportam a instrução do processo, e apenas nos casos em que o prazo de resposta às entidades reguladoras não seja posto em causa;
- e) Tais pedidos deverão ser sempre dirigidos, via e-mail, ao responsável da estrutura orgânica respetiva, a quem compete diligenciar todas as ações necessárias ao cabal esclarecimento das situações ocorridas, cumprindo o prazo definido no parágrafo anterior;
- f) Uma vez concluída a análise da reclamação, o SOA promoverá pela elaboração da proposta de resposta, que refletirá a posição que, para aquele caso em concreto, for assumida pelo MC;
- g) Deverá efetuar-se o registo pormenorizado, no módulo de Reclamações do Accipiens, bem como na

plataforma IRIS, de toda a informação relativa às reclamações recebidas;

- h) O SOA enviará mensalmente à Administração Executiva, à DCP e ao Gabinete de Qualidade (GQL) um mapa resumo das reclamações rececionadas no mês a que se refere, onde conste a identificação do reclamante, o canal, o conteúdo da reclamação, da resposta, a referência a eventuais encargos suportados, assim como as ações de melhoria referentes a processos internos com a identificação dos responsáveis e prazos de implementação;
- i) Para cumprimento da tarefa da alínea anterior, o SOA terá necessariamente de providenciar pela organização dos processos relativos às reclamações;
- j) A Administração Executiva, no âmbito da informação mensal rececionada, poderá solicitar um pedido de esclarecimento interno detalhado sobre os factos / circunstâncias que estiveram na origem da reclamação ou, em alternativa, solicitar à Direção de Auditoria Interna (DAI), a produção de um relatório sobre a situação que pretende ver cabalmente esclarecida.

## **6.2 Procedimentos Específicos – por Tipo de Reclamação**

### **6.2.1 Reclamações rececionadas no Montepio Crédito**

- a) Rececionar, por e-mail ou por via postal, a reclamação formalizada pelo reclamante;
- b) Identificar o contrato a que respeita a reclamação;
- c) Analisar a situação do contrato e histórico de agenda do mesmo;
- d) Recolher todas as informações relevantes que facilitem / auxiliem a elaboração da competente resposta;
- e) Consultar, se necessário, a documentação existente no arquivo ótico;
- f) Redigir uma resposta;
- g) Enviar o conteúdo da resposta para o reclamante;
- h) Registrar a informação no módulo de Reclamações do Accipiens, bem como na plataforma IRIS e remeter toda a documentação recebida / produzida para o arquivo ótico.

### **6.2.2 Reclamações recebidas pelo Gabinete do Cliente e Qualidade do Banco Montepio**

- a) Rececionar e-mail proveniente do GCQ do BM a informar a abertura de tarefa no Sistema Gestão Reclamações e Sugestões (SGRS);
- b) Aceder ao SGRS e consultar o teor da reclamação formalizada;
- c) Identificar o contrato a que respeita a reclamação;
- d) Analisar a situação do contrato e histórico de agenda do mesmo. Recolher todas as informações relevantes que facilitem / auxiliem a elaboração da competente resposta;
- e) Consultar, se necessário, a documentação existente no arquivo ótico;
- f) Redigir uma resposta;
- g) Enviar o conteúdo da resposta para o reclamante, dando conhecimento da mesma ao SGRS

permitindo, assim, o fecho da tarefa;

- h) Registrar a informação no módulo de Reclamações do Accipiens e na plataforma IRIS;
- i) Efetuar o reporte da reclamação à Administração Executiva, à DCP e ao GQL, onde consta a identificação do reclamante, o canal, o conteúdo da reclamação, da resposta, a referência a eventuais encargos suportados, assim como as ações de melhoria referentes a processos internos com a identificação dos responsáveis e prazos de implementação;
- j) Efetuar o registo da reclamação rececionada de modo a garantir o cumprimento do estabelecido na alínea h) do número 6.1. deste Regulamento.

### 6.2.3 Reclamações formalizadas no Livro de Reclamações - suporte físico

- a) Após o preenchimento da reclamação, o colaborador que atendeu o reclamante deverá:
  - i. Destacar o original e o duplicado da reclamação;
  - ii. Entregar o duplicado da reclamação ao reclamante;
  - iii. Caso o reclamante recuse receber o duplicado da reclamação, o colaborador deverá proceder ao arquivo do duplicado, com menção expressa a essa recusa;
  - iv. Entregar ou remeter, de imediato, para o SOA o original da reclamação que deverá ser acompanhada por uma cópia digitalizada da mesma para o endereço eletrónico: [reclamacoes@montepiocredito.pt](mailto:reclamacoes@montepiocredito.pt), com uma breve descrição do sucedido e a identificação do contrato a que respeita a reclamação.

**Nota:** O triplicado faz parte integrante do Livro de Reclamações e não pode, em circunstância alguma, ser retirado.

- b) O SOA digitaliza a reclamação e cumpre as seguintes tarefas:
  - i. Cria – no dia da receção da reclamação - um processo / tarefa na plataforma SGRS);
  - ii. Regista na plataforma SGRS os elementos de identificação do reclamante;
  - iii. Anexa na plataforma SGRS a reclamação digitalizada;
  - iv. Analisa a situação do contrato e histórico de agenda do mesmo. Recolhe todas as informações relevantes que facilitem / auxiliem a elaboração da competente resposta. Consulta, se necessário, a documentação existente no arquivo ótico;
  - v. Redige um relatório com todas as informações relevantes: identificação completa do reclamante, número de contrato em causa, breve exposição do histórico do contrato, parecer quanto à razão (ou não) do reclamante e elaboração de proposta de resposta a enviar para o GCQ do BM;
  - vi. Anexa ao processo / tarefa já criado(a) o relatório com a proposta de resposta a enviar e respetivos documentos (se aplicável);
  - vii. Regista a informação no módulo de Reclamações do Accipiens e na plataforma IRIS;
  - viii. Efetua o reporte da reclamação à Administração Executiva, à DCP e ao GQL, onde



- consta a identificação do reclamante, o canal, o conteúdo da reclamação, da resposta, a referência a eventuais encargos suportados, assim como as ações de melhoria referentes a processos internos com a identificação dos responsáveis e prazos de implementação;
- ix. Efetua o registo da reclamação rececionada de modo a garantir o cumprimento do estabelecido na alínea h) do número 6.1. deste Regulamento;
  - x. Arquiva o original da folha de Reclamação pelo período mínimo de cinco anos.
- c) Relativamente aos Livros de Reclamações na posse das unidades de atendimento ao público do MC, são ainda fixadas as seguintes diretrizes:
- i. Enviar os Livros de Reclamações já encerrados para o SOA, com indicação da unidade da estrutura a que pertencem;
  - ii. Solicitar (sempre que o Livro de Reclamações atingir um mínimo de 5 impressos disponíveis para formalizar as reclamações ou em caso de perda ou extravio) novos livros ao SOA, para o endereço eletrónico: [reclamacoes@montepiocredito.pt](mailto:reclamacoes@montepiocredito.pt), a quem compete articular a compra (se necessária) e efetuar a remessa do(s) mesmo(s) à unidade requisitante;
  - iii. A não apresentação do Livro de Reclamações, quando solicitado, confere ao reclamante o direito de requerer a presença da autoridade policial. Não pode alegar-se, em caso algum, a falta do Livro de Reclamações com o pretexto de que se encontra noutras instalações;
  - iv. Comunicar via e-mail ao SOA, no prazo máximo de 24 horas, a perda ou o extravio de Livros de Reclamações;
  - v. Em caso de perda ou extravio de Livro de Reclamações, o SOA deverá emitir o respetivo reporte à entidade supervisora, no prazo máximo de cinco dias após a data em que tomou conhecimento do referido evento;
  - vi. Todos os colaboradores que tenham intervenção neste processo deverão agir com razoabilidade e bom senso, de modo a salvaguardar a imagem e reputação do MC e do Grupo a que pertence.

#### **6.2.4 Reclamações formalizadas no Livro de Reclamações - suporte eletrónico**

Após a receção da reclamação no endereço eletrónico do MC definido para o efeito, compete ao colaborador do SOA que a recebe proceder ao seu tratamento.

As disposições e procedimentos aplicáveis às reclamações apresentadas em formato físico são extensivas às reclamações apresentadas em formato eletrónico, nos termos em que tal aplicação possa ser possível, ainda que de forma adaptada.

#### **6.2.5 Reclamações formalizadas no Banco de Portugal**

- a) O Banco de Portugal envia um e-mail de alerta da existência de uma reclamação no BPnet do

MC;

- b) O SOA acede ao BPnet do MC e cumpre as seguintes tarefas:
  - i. Consulta o teor da reclamação formalizada;
  - ii. Identifica o contrato a que respeita a reclamação;
  - iii. Cria - no dia de receção da reclamação - um processo / tarefa na plataforma SGRS;
  - iv. Regista na plataforma SGRS os elementos de identificação do reclamante;
  - v. Anexa na plataforma SGRS a reclamação digitalizada;
  - vi. Analisa a situação do contrato e histórico de agenda do mesmo. Recolhe todas as informações relevantes que facilitem / auxiliem a elaboração da competente resposta. Consulta, se necessário, a documentação existente no arquivo ótico;
  - vii. Redige um relatório com todas as informações relevantes: identificação completa do reclamante, número de contrato em causa, breve exposição do histórico do contrato, parecer quanto à razão (ou não) do reclamante e elaboração de proposta de resposta a enviar para o GCQ do BM;
  - viii. Anexa ao processo / tarefa já criado(a) o relatório com a proposta de resposta a enviar e respetivos documentos (se aplicável);
  - ix. Regista a informação no módulo de Reclamações do Accipiens e na plataforma IRIS;
  - x. Efetua o reporte da reclamação à Administração Executiva, à DCP e ao GQL, onde consta a identificação do reclamante, o canal, o conteúdo da reclamação, da resposta, a referência a eventuais encargos suportados, assim como as ações de melhoria referentes a processos internos com a identificação dos responsáveis e prazos de implementação;
  - xi. Efetua o registo da reclamação rececionada de modo a garantir o cumprimento do estabelecido na alínea h) do número 6.1. deste Regulamento.

#### **6.2.6 Reclamações formalizadas na ASF**

- a) Rececionar, por e-mail ou por via postal, a reclamação formalizada pelo reclamante junto da ASF;
- b) Identificar o contrato a que respeita a reclamação;
- c) Analisar a situação do contrato e histórico de agenda do mesmo;
- d) Recolher todas as informações relevantes que facilitem / auxiliem a elaboração da competente resposta;
- e) Consultar, se necessário, a documentação existente no arquivo ótico;
- f) Redigir uma resposta;
- g) Enviar o conteúdo da resposta para a ASF;
- h) Registrar a informação no módulo de Reclamações do Accipiens, bem como na plataforma

IRIS e remeter toda a documentação recebida / produzida para o arquivo ótico;

- i) Efetuar o reporte da reclamação à Administração Executiva, à DCP e ao GQL, onde consta a identificação do reclamante, o canal, o conteúdo da reclamação, da resposta, a referência a eventuais encargos suportados, assim como as ações de melhoria referentes a processos internos com a identificação dos responsáveis e prazos de implementação;
- j) Efetuar o registo da reclamação rececionada de modo a garantir o cumprimento do estabelecido na alínea h) do número 6.1. deste Regulamento.

#### Notas:

1- Nos casos previstos nos Pontos **6.2.3, 6.2.4 e 6.2.5**:

- O BdP poderá, ao abrigo da Carta Circular n.º 6/2008/DSB, de 24 de janeiro, solicitar ao MC pedidos adicionais de esclarecimentos que, por sua vez, terá de responder dentro dos prazos estipulados.
- Compete ao GCQ do BM enviar as reclamações e restante documentação exigível, via BPnet, dentro dos prazos legais estabelecidos, e assim encerrar o processo.

2- Nas situações em que a reclamação se relaciona com a atuação do MC como agente de seguros, o SOA deverá, para além dos procedimentos instituídos nos pontos anteriores, acusar a sua receção, junto do reclamante ou seu representante, no prazo máximo de cinco dias úteis.

## 7. Competências

### 7.1 Direção de Marketing (DMK)

- a) Manter afixado em local visível o “letreiro” informativo da existência de Livro de Reclamações;
- b) Garantir a guarda e o controlo do Livro de Reclamações, em local de fácil acesso por parte dos colaboradores que prestam serviço de atendimento.

### 7.2 Responsáveis de órgão / área

- a) Os responsáveis de órgão / área deverão intervir no processo de esclarecimento, sempre que solicitado, de forma a tomar, dentro das suas competências, as medidas necessárias e adequadas à resolução imediata do conflito, evitando assim, com os seus esclarecimentos e/ou intervenção, a formulação de reclamações pelos clientes / reclamantes;
- b) Sempre que as competências dos responsáveis de órgão / área não forem suficientes para a resolução imediata das reclamações, deverão estes, se possível em tempo útil, consultar os respetivos superiores hierárquicos.

### 7.3 Secretariado, Organização e Assessoria Jurídica (SOA)

- a) Efetuar a gestão / tratamento das reclamações, nos termos do número 6 do presente Regulamento;
- b) Emitir o reporte de perda ou extravio do Livro de Reclamações à entidade supervisora no prazo máximo de cinco dias úteis;

- c) Manter e conservar, por um período mínimo de cinco anos, o arquivo organizado dos Livros de Reclamações encerrados;
- d) Solicitar à Direção Financeira e Planeamento (DFP), sempre que necessário, a compra de Folhas de Reclamações em formato físico ou eletrónico;
- e) Efetuar o reporte anual à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), de acordo com o artigo 40.º da Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro, no que respeita a reclamações relacionadas com a atividade de mediação de seguros.

## 8. Contactos para efeitos de apresentação de reclamações

O MC coloca à disposição dos clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados os seguintes meios para apresentação de reclamação:

- i) Por carta: Montepio Crédito – Instituição financeira de Crédito, S.A.  
Rua Júlio Dinis, 158/160 – 2º  
4050-318 Porto
- ii) Por mail: [reclamacoes@montepiocredito.pt](mailto:reclamacoes@montepiocredito.pt)
- iii) Por telefone: 211 164 365  
Horário de atendimento: dias úteis, das 9h às 20h – Chamada para a rede fixa nacional
- iv) Livro de Reclamações: disponível nos estabelecimentos do MC (Porto/Lisboa) ou em [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt)
- v) No caso de reclamações sobre a atuação do MC como agente de seguros, é disponibilizado no seu sítio da Internet, um formulário online, que poderá ser remetido devidamente preenchido por via postal, por mail (alínea i e ii) ou entregue nas instalações do MC.

## 9. Meios alternativos para resolução de eventuais litígios

O MC aderiu voluntariamente a duas Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, sendo elas o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa – CACCL, com sede na Rua dos Douradores, n.º 116, 2.º, 1100-207 Lisboa, com endereço de sítio eletrónico [www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt) e o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, com sede na Rua Damião de Góis, n.º 31, Loja 6, 4050-225 Porto, com endereço de sítio eletrónico [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt), ambas legalmente autorizadas a realizar arbitragens.

## 10. Processo de revisão, aprovação e divulgação do Regulamento

O conteúdo do presente Regulamento é revisto caso ocorram alterações de natureza legal ou regulamentar que o justifiquem, incluindo as revisões da Política de Gestão de Reclamações do BM.

É competente para aprovar este Regulamento, bem como as respetivas revisões do mesmo, o Conselho de Administração do MC, depois de pareceres emitidos pelo GCQ do BM e da DCP.

O presente regulamento é divulgado a todos os colaboradores do MC e ao público, através de publicação na página de *intranet* e *internet* do MC respetivamente.