

Política Vinculativa de Gestão de Reclamações

Aprovado em 25/07/2024

Divulgado em 01/08/2024

Entrada em vigor em 02/08/2024

Política Vinculativa de Gestão Reclamações

Ref.ª NV_PGR



FICHA DE CONTROLO

Política Vinculativa de Gestão de Reclamações

Classificação Temática	N307 Gestão de Reclamações	Nível Hierárquico	1
Destinatários	SICAM		
Aprovado por	Conselho de Administração Executivo	Em	25/07/2024
Divulgação	Publicada em CAIS	Em	01/08/2024
	Comunicada pelo CAE da Caixa Central aos Conselhos de Administração das CCAM		02/08/2024
	Divulgada no site institucional do Grupo CA		01/08/2024
Versão	01/2024	Em vigor desde	02/08/2024
Revogação	01/2021	Em vigor desde	29/06/2021
Responsável	Direcção de Operações e Transformação		
Histórico de versões	Ver última página		

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	4
1.1. ENQUADRAMENTO	4
1.2. OBJECTIVOS	4
1.3. ÂMBITO	4
1.4. GLOSSÁRIO	5
2. PRINCÍPIOS ORIENTADORES	6
2.1. PRINCÍPIO 1: O GCA PROMOVE UMA CULTURA DE Sã GESTãO DE RECLAMAÇÕES	6
2.2. PRINCÍPIO 2: OS ÓRGãOS DE ADMINISTRAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES DO SICAM CONTRIBUEM ACTIVAMENTE PARA A IMPLEMENTAÇÃO E EFECTIVO CUMPRIMENTO DAS NORMAS REFERENTES à GESTãO DE RECLAMAÇÕES	7
2.3. PRINCÍPIO 3: AS EXPOSIÇÕES DOS CLIENTES E/OU OUTRAS ENTIDADES ORIENTAM E FOMENTAM A MELHORIA CONTÍNUA	7
2.4. PRINCÍPIO 4: CUMPRIMENTO COM A REGULAMENTAÇÃO E QUADRO LEGAL APLICÁVEIS	7
3. MODELO ORGANIZACIONAL	7
4. GESTãO DE RECLAMAÇÕES NO ÂMBITO DO REGIME DA DISTRIBUIÇÃO DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES	8
5. PROCESSO	11
5.1. CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES	11
5.2. FORMA DE APRESENTAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	12
5.3. PRAZOS	14
5.4. INFORMAÇÃO E ESCLARECIMENTO	15
5.5. REPORTE INTERNO	16
5.6. ARQUIVO	17
6. RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS	17
7. GOVERNAÇÃO DA POLÍTICA	18
7.1. REVISÃO DA POLÍTICA	18
7.2. DIVULGAÇÃO, PUBLICAÇÃO E ENTRADA EM VIGOR DA POLÍTICA	18
7.3. FISCALIZAÇÃO E SISTEMA DE CONTROLO INTERNO	19
8. CONTROLO DE VERSÕES	20

Política Vinculativa de Gestão Reclamações

Ref.ª NV_PGR

1. INTRODUÇÃO

1.1. Enquadramento

1. O Grupo Crédito Agrícola (doravante designado por GCA) incorpora, como valor na sua missão, a proximidade com o Cliente, procurando responder às suas necessidades com a apresentação de produtos e serviços de qualidade.
2. Igualmente na senda da prestação de um serviço de qualidade, o GCA compromete-se a receber e analisar, cuidadosamente, todas as reclamações que qualquer Cliente ou potencial Cliente lhe entenda dever apresentar, respondendo, tempestiva e celeremente, e privilegiando soluções de equidade e que promovam o equilíbrio das partes.
3. O GCA procura, activamente, defender a sua imagem reputacional assentando, por isso, a sua actuação no pleno respeito pela Lei e pelos princípios da Eficiência, Transparência, Celeridade e Equidade.

1.2. Objectivos

4. A presente política define os princípios, as responsabilidades e os processos em matéria de gestão de reclamações.
5. A política será o alicerce para garantir que as exposições dos Reclamantes, nomeadamente as reclamações, são recepcionadas, tratadas e que há uma resposta ao Reclamante e/ou Entidades de Supervisão.

1.3. Âmbito

6. A presente Política Vinculativa de Gestão de Reclamações, definida e aprovada pelo Conselho de Administração Executivo da Caixa Central e disponível, nomeadamente, no sítio do Crédito Agrícola (www.creditoagricola.pt), aplica-se a todo o SICAM, nos termos dos números seguintes, e visa tutelar todo o processo de Gestão de Reclamações, dando a conhecer ao Público as directrizes que, sobre a matéria, vigoram no SICAM, no cumprimento das orientações regulamentares existentes no quadro normativo vigente.

Política Vinculativa de Gestão Reclamações

Ref.ª NV_PGR

7. A presente Política é vinculativa e de aplicação transversal a todo o SICAM, enquanto Normativo Vinculativo, nos termos e para os efeitos do disposto nos Artigos 3º, nº 3, alínea e) e 43º, nº 1, alínea f) e nº 2 dos Estatutos da Caixa Central.
8. Não obstante a autonomia e independência de qualquer Caixa de Crédito Agrícola Mútuo Associada da Caixa Central e integrante do SICAM, qualquer Reclamante, poderá esperar um tratamento uniforme em sede de Reclamação, a qual será tramitada e respondida de acordo com o estabelecido nesta Política Vinculativa de Gestão de Reclamações, bem como no Normativo Interno em vigor no SICAM.

1.4. Glossário

9. As expressões infra, sempre que utilizadas na presente Política, terão os significados que a seguir se indicam:
 - a) **CAE:** o Conselho de Administração Executivo da Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C.R.L.;
 - b) **CAIS:** *intranet* do Grupo Crédito Agrícola;
 - c) **CA Seguros:** Seguradora do Ramo Não Vida do GCA;
 - d) **CA Vida:** Seguradora do Ramo Vida do GCA;
 - e) **Caixa Central:** Instituição de Crédito, sob a forma de cooperativa, a qual constitui, em conjunto com as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo suas Associadas, o Sistema Integrado de Crédito Agrícola Mútuo;
 - f) **Caixas de Crédito Agrícola Mútuo:** Caixas de Crédito Agrícola Mútuo que, a cada momento, sejam Associadas da Caixa Central, distribuídas por todo o território nacional;
 - g) **LRE:** Livro de Reclamações Electrónico;
 - h) **Provedoria do Cliente:** área integrante da Direcção de Operações e Transformação da Caixa Central, que tem como missão a gestão integrada das sugestões e reclamações apresentadas ao SICAM;

- i) **Grupo Crédito Agrícola ou GCA:** Grupo Financeiro de âmbito nacional, que integra a Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C.R.L., as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, suas Associadas, bem como as empresas de serviços auxiliares, participadas, directa ou indirectamente, pela Caixa Central, e ainda a FENACAM – Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, F.C.R.L., instituição de representação cooperativa e prestadora de serviços especializados ao Grupo;
- j) **RCO:** Reclamações dirigidas directamente ao Banco de Portugal;
- k) **RCL:** Livro de Reclamações Físico;
- l) **Reclamação:** Declaração de insatisfação dirigida a uma entidade financeira por uma pessoa singular ou por uma pessoa colectiva, referente i) à prestação de um serviço de investimento, ou ii) à prestação de um serviço de intermediação financeira; ou iii) à prestação de um serviço bancário; ou iv) à prestação de um serviço de gestão colectiva de activos; ou v) à prestação de um serviço de pagamento; ou vi) à mediação de seguros; ou vii) à celebração de um contrato de crédito; ou viii) ao exercício de actividades de intermediação de crédito;
- m) **Reclamante:** Pessoa singular ou pessoa colectiva que se presume ter legitimidade para que a sua reclamação seja tida em consideração por uma entidade financeira e que a tenha apresentado;
- n) **SICAM:** Sistema Integrado de Crédito Agrícola Mútuo, que corresponde ao conjunto formado pela Caixa Central e pelas Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, suas Associadas, organizado em conformidade com o disposto no Regime Jurídico do Crédito Agrícola Mútuo (RICAM).

2. Princípios Orientadores

2.1. Princípio 1: O GCA promove uma cultura de sã gestão de reclamações

10. O GCA estabelece, através do seu Código de Ética e de Conduta, os princípios que devem reger a actividade do Grupo e de todos os seus colaboradores, formalizando a expectativa de que o comportamento destes deve aderir e vincular-se aos mais altos padrões éticos. São ainda estabelecidos, neste contexto, programas de formação e mecanismos de responsabilização (“*accountability*”) adequados à senioridade, responsabilidades assumidas e função no Grupo.

Política Vinculativa de Gestão Reclamações

Ref.ª NV_PGR

2.2. Princípio 2: Os Órgãos de Administração das Instituições do SICAM contribuem activamente para a implementação e efectivo cumprimento das normas referentes à Gestão de Reclamações

13. Os Órgãos de Administração envolvem-se na efectiva aplicação da presente Política e na prossecução dos seus objectivos, assegurando internamente a implementação de todos os mecanismos e procedimentos que permitam uma adequada e eficaz Gestão de Reclamações.

2.3. Princípio 3: As exposições dos clientes e/ou outras entidades orientam e fomentam a melhoria contínua

11. Na perspectiva de uma melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados, é essencial que os processos sejam tratados no pleno respeito pela Lei, regulamentação aplicável, e pelos princípios da Autonomia, Eficiência, Transparência, Celeridade e Equidade.

2.4. Princípio 4: Cumprimento com a regulamentação e quadro legal aplicáveis

12. O GCA reconhece a importância e o mérito do quadro regulamentar e legal que governa a actividade do sector bancário, de intermediação financeira e segurador, e, nesse contexto, estabelece o cumprimento das normas aplicáveis como princípio essencial à condução da sua actividade.

3. MODELO ORGANIZACIONAL

13. Nos termos acima referidos, o GCA é um Grupo Financeiro de âmbito nacional, que integra a Caixa Central - Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C.R.L. (doravante designada por Caixa Central), as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, suas Associadas, as empresas de seguros CA Seguros e CA Vida, bem como as empresas de serviços auxiliares, participadas, directa ou indirectamente, pela Caixa Central, e ainda a FENACAM - Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, F.C.R.L., Instituição de representação cooperativa e prestadora de serviços especializados ao Grupo.

14. Igualmente nos termos acima referidos, a Caixa Central é uma Instituição de Crédito, sob a forma de cooperativa, a qual constitui, em conjunto com as referidas Associadas, as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, o Sistema Integrado de Crédito Agrícola Mútuo (doravante designada por SICAM), com uma rede de mais de 600 agências em todo o território nacional, Continente e Ilhas.

Política Vinculativa de Gestão Reclamações

Ref.ª NV_PGR

15. A Caixa Central é também o organismo central do SICAM, detendo poderes de orientação, supervisão, fiscalização e representação das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, suas Associadas e congregando, no seu seio, serviços centrais que, no âmbito do seu poder de orientação, elaboram e divulgam normas e metodologias de aplicação transversal a todo o SICAM, de que é exemplo a presente Política Vinculativa de Gestão de Reclamações, que tem em consideração as disposições legais e regulamentares em vigor e dimanadas pelas diversas entidades de supervisão que regulam e supervisionam o SICAM: o Banco de Portugal (BdP), a Comissão de Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) e a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF).
16. Compete especificamente à Direcção de Operações e Transformação da Caixa Central, através da sua Área de Provedoria de Cliente, a elaboração e emissão do normativo e procedimentos que materializam os princípios e orientações constantes da presente Política.

4. GESTÃO DE RECLAMAÇÕES NO ÂMBITO DO REGIME DA DISTRIBUIÇÃO DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES

17. A Caixa Central e as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo pertencentes ao SICAM estão inscritas na ASF como Agentes de Seguros e autorizadas pela mesma a exercer actividade no Ramo de Seguros Vida e Não Vida.
18. A Caixa Central e as suas Caixas Associadas, enquanto Agentes de Seguros, exercem a actividade de mediação de seguros, que inclui a distribuição de fundos de pensões.
19. Nos termos da Lei considera-se mediador de seguros a pessoa singular ou colectiva, com excepção de empresas de seguros ou resseguros e dos seus empregados e de mediadores de seguros a título acessório, que exerça, mediante remuneração, a actividade de mediação de seguros.
20. A Caixa Central e as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo actuam como canal de distribuição de seguros de Vida, de seguros Não Vida e de Fundos de Pensões, complementares dos bens ou serviços que compõem a sua actividade principal, concebidos e aprovados por empresas participadas.

21. As reclamações dos Tomadores dos seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados, bem como de Contribuintes, Participantes ou Beneficiários de fundos de pensões, relativas à actividade de mediação de seguros e de distribuição de fundos de pensões desenvolvida pelo SICAM e a respectiva tramitação, seguem os princípios e orientações vertidos na presente Política Vinculativa de Gestão de Reclamações e os procedimentos internos regulamentados em Normativo de Gestão de Reclamações em vigor no SICAM.
22. Entende-se por reclamação no âmbito da actividade de mediação de seguros a manifestação de discordância em relação a posição assumida por mediador de seguros, de insatisfação em relação aos serviços de distribuição prestados por estes, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por um Reclamante.
23. Não se incluem no conceito de reclamação as declarações que integram o processo negocial contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.
24. A função autónoma responsável pela gestão de reclamações dos Tomadores dos Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados, bem como de Contribuintes, Participantes ou Beneficiários de fundos de pensões, relativas à actividade de mediação de seguros e de distribuição de fundos de pensões desenvolvida pelo SICAM é assegurada pela Caixa Central, através da Provedoria do Cliente, em consonância com o Modelo Organizacional identificado no ponto 3. da presente Política Vinculativa de Gestão de Reclamações, cabendo-lhe a implementação adequada da mesma e a monitorização do respectivo cumprimento.
25. Para os efeitos referidos no parágrafo anterior, todos os Membros do SICAM e todas as unidades de estrutura da Caixa Central disponibilizarão à Provedoria do Cliente toda a informação necessária para o exercício da função de gestão de reclamações, por forma a que os processos relativos às reclamações apresentadas sejam geridos de forma célere e eficiente.

26. As reclamações relativas à actividade de mediação de seguros e de distribuição de fundos de pensões desenvolvida pelo SICAM, podem ser apresentadas através dos canais identificados no ponto 5.1. da presente Política Vinculativa de Gestão de Reclamações, cabendo à Provedoria do Cliente a centralização da recepção das reclamações e assegurar a sua apreciação e adequada resposta, pelo que os Reclamantes podem dirigir-se a esta estrutura para solicitar qualquer informação sobre as reclamações apresentadas, através dos contactos indicados no aludido ponto 5.1.
27. Para além das informações relevantes para a sua gestão, descritas no ponto 5.2. da presente Política Vinculativa de Gestão de Reclamações, as reclamações relativas à actividade de mediação de seguros e distribuição de fundos de pensões desenvolvida pelo SICAM deverão conter referência à qualidade do Reclamante, designadamente de Tomador dos Seguros, Segurado, Beneficiário ou Terceiro Lesado, bem como, sendo o caso, de Contribuinte, Participante ou Beneficiário de fundos de pensões, ou de pessoa que o represente.
28. Em tudo o que, relativamente a reclamações, relativas à actividade de mediação de seguros e distribuição de fundos de pensões desenvolvida pelo SICAM, não se encontre expressamente previsto na presente Política Vinculativa de Gestão de Reclamações, quer no presente ponto 4, quer nos restantes, que, na medida em que não sejam incompatíveis com o dito ponto 4, são igualmente aplicáveis às reclamações relativas à referida actividade, rege o disposto na Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de Dezembro, emitida pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, que regulamenta o Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e de Resseguros, aprovado em anexo à Lei n.º 7/2019, de 16 de Janeiro.

Política Vinculativa de Gestão Reclamações Ref.ª NV_PGR

5. PROCESSO

5.1. Canais para Apresentação de Reclamações

LINHA DIRECTA:

Número de telefone:

213 80 56 60 e **808 20 60 60** rede fixa

917 202 010, **969 855 840** e **936 630 001** rede móvel

00 800 1117 1117 internacional

Endereço de correio electrónico: linhadirecta@creditoagricola.pt

PROVEDORIA DO CLIENTE:

Direcção de Operações e Transformação - Provedoria do Cliente

Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL

Rua Castilho, 233

1099 – 004 Lisboa

Endereço de correio electrónico: gpcliente@creditoagricola.pt

AGÊNCIAS DO CRÉDITO AGRÍCOLA:

Reclamação junto de qualquer [agência do Crédito Agrícola](#), designadamente através do seu respectivo LIVRO DE RECLAMAÇÕES

LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELECTRÓNICO:

Disponível e acedível através de [LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELECTRÓNICO](#)

Política Vinculativa de Gestão Reclamações Ref.ª NV_PGR

SUPERVISORES:

Reclamações efectuadas através dos portais de cada uma das Entidades de Supervisão:

Banco de Portugal (BdP)

Apartado 2240, 1106 – 001 Lisboa

Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM)

Rua Laura Alves, 4 – Apartado 14258, 1064-003 Lisboa

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF)

Avenida da República, 76, 1600 – 205 Lisboa

ENTIDADES DE RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LITÍGIOS, ENTIDADES DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS E ENTIDADES DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS EM LINHA:

Entidades de resolução extrajudicial de litígios, Entidades de Resolução Alternativa de Litígios e Entidades de Resolução de Litígios em Linha a que, cada uma das Instituições do SICAM aderiu, cuja listagem, contendo a sua identificação e contactos se encontra disponível, no sítio da Internet do GCA, acedível em www.creditoagricola.pt.

5.2. Forma de Apresentação das Reclamações

29. Sem prejuízo do modelo adoptado por alguns dos canais de apresentação de reclamações identificados, as reclamações deverão sempre revestir a forma escrita, em papel ou outro suporte duradouro, contendo as informações relevantes para a sua gestão, pelo menos, os seguintes elementos:

1. Nome completo do Reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
2. Dados de contacto do Reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
3. Número do documento de identificação do Reclamante;
4. Descrição dos factos que motivam a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, excepto se for manifestamente impossível;
5. Outros elementos adicionais que o Reclamante considere necessários para a gestão da sua reclamação;
6. Data e local da reclamação

30. Tratando-se de reclamações relativas à actividade de mediação de seguros e de distribuição de fundos de pensões desenvolvida pelo SICAM, deverá ainda constar a referência à qualidade do Reclamante, designadamente de Tomador de Seguros, Segurado, Beneficiário ou Terceiro Lesado, bem como, sendo o caso, de Contribuinte, Participante ou Beneficiário de fundos de pensões, ou de pessoa que o represente.
31. Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respectiva gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, dar-se-á conhecimento desse facto ao Reclamante, convidando-o a suprir a omissão.
32. Se a reclamação apresentada não se reportar à actividade do SICAM, dar-se-á conhecimento desse facto ao Reclamante, direccionando a reclamação à entidade do sector financeiro à qual a actividade se reporta, caso mantenha relações comerciais com a mesma.
33. As comunicações a que se referem os dois parágrafos anteriores serão efectuadas em papel ou noutro suporte duradouro acessível ao Reclamante.
34. A não admissão de reclamações pela função autónoma responsável pela sua gestão ocorre quando:
 - a) Forem omitidos dados essenciais que inviabilizem a respectiva gestão e que os mesmos não tenham sido corrigidos;
 - b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência exclusiva de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objecto da reclamação se encontre pendente ou já tenha sido decidida por aquelas instâncias;
 - c) Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo Reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objecto de resposta nos termos da presente Política;
 - d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respectivo conteúdo for qualificado como vexatório.
35. Sempre que não forem admitidas reclamações, invocando a inobservância dos requisitos de admissibilidade predefinidos, será dado conhecimento desse facto ao Reclamante, em papel ou noutro suporte duradouro acessível ao mesmo, fundamentando a não admissão.

Política Vinculativa de Gestão Reclamações

Ref.ª NV_PGR

36. Todas as reclamações devem ser tramitadas (efectuadas e respondidas) em língua portuguesa, salvo as efectuadas por cidadãos de nacionalidade estrangeira e de língua não portuguesa, caso em que serão tramitadas em língua inglesa.
37. A gestão das reclamações não acarreta quaisquer custos ou encargos para o Reclamante, nem quaisquer ónus que não sejam efectivamente indispensáveis para a apresentação das reclamações.

5.3. Prazos

38. Após a recepção da reclamação, deverá ser acusada num prazo de **dois dias (2) úteis** e respondida de forma completa e fundamentada, transmitindo o resultado da apreciação da reclamação, em linguagem clara e perceptível, no prazo máximo de **quinze (15) dias úteis**, a partir da data de recepção da reclamação, com excepção das reclamações efectuadas através do Portal do Cliente Bancário (BdP) que serão respondidas no prazo de **vinte (20) dias úteis**. Em situações excepcionais, em que por razões alheias à vontade do Crédito Agrícola não seja possível responder à reclamação no referido prazo de 15 dias úteis, o Reclamante será informado sobre as razões para o atraso na resposta à reclamação, bem como sobre a data prevista para o envio da resposta definitiva, a qual, em qualquer caso, será enviada no prazo máximo de **trinta e cinco (35) dias úteis** a contar da data da recepção da reclamação.
39. As reclamações dos Tomadores dos Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados, bem como de Contribuintes, Participantes ou Beneficiários de fundos de pensões, relativas à actividade de mediação de seguros e de distribuição de fundos de pensões desenvolvida pelo SICAM, deverão ser acusadas num prazo de **dois dias (2) úteis** após a recepção e respondidas num prazo que não exceda **vinte (20) dias corridos** a partir da recepção da reclamação que contenha as informações relevantes para a sua gestão, nos termos indicados no ponto 5.2. *supra*, em papel ou qualquer outro suporte duradouro acessível ao Reclamante.

Política Vinculativa de Gestão Reclamações

Ref.ª NV_PGR

40. Em caso de maior complexidade e/ou necessidade de diligências especiais, que impeçam a gestão das reclamações de Tomadores dos Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados, bem como de Contribuintes, Participantes ou Beneficiários de fundos de pensões, nos prazos previstos, o Reclamante será informado, dentro daqueles prazos, com a maior brevidade, de forma fundamentada e em papel ou qualquer outro suporte duradouro acessível ao Reclamante, de tal circunstância e da data prevista para a apresentação de uma resposta definitiva pelo GCA, mantendo-o informado sobre as diligências em curso e a adoptar para efeitos de resposta à reclamação apresentada.

5.4. Informação e Esclarecimento

41. Toda a Reclamação será objecto de análise e de resposta, após apuramento de toda a informação necessária, a qual será sempre fundamentada, tendo em consideração as disposições legais, regulamentares, os Normativos e Políticas em vigor no GCA, sendo assegurada a gestão imparcial das reclamações apresentadas, por colaboradores idóneos, detendo qualificação profissional adequada para o efeito.
42. Será em qualquer caso assegurado, na gestão de reclamações, que, nos termos da Política de Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de interesses e de Transacções com Partes Relacionadas do Grupo Crédito Agrícola, sejam tomadas as medidas necessárias para a prevenção, identificação, gestão e sanação de quaisquer situações susceptíveis de constituir conflitos de interesses, potenciais ou efectivos.
43. Deverá ser coligida e analisada toda a informação, designadamente a que tenha sido obtida de outros Membros do SICAM ou unidades de estrutura da Caixa Central, bem como reunidos os meios de prova necessários a uma adequada e completa resposta às reclamações admitidas.
44. Caso a resposta não satisfaça integralmente os termos da reclamação apresentada, deverá indicar-se ao Reclamante as opções de que este dispõe para prosseguir com o tratamento da sua pretensão, de acordo com as competentes normas legais e regulamentares.

Política Vinculativa de Gestão Reclamações

Ref.ª NV_PGR

45. Cabe à Caixa Central assegurar o registo e arquivo de informação relativa à gestão de reclamações e documentação associada, nos termos do ponto 5.6., podendo os Reclamantes solicitar à Provedoria do Cliente, através do email gpcliente@creditoagricola.pt, a informação sobre a gestão das reclamações apresentadas e documentação associada.
46. Sobre o tratamento de reclamações na Área de Seguros, em matéria não respeitante à actividade de mediação de seguros ou distribuição de fundos de pensões desenvolvida pelo SICAM, deverá aceder-se a:
- i) [CA Seguros – Informação relevante para o Cliente](#)
 - ii) [CA Vida - Informação relevante para o Cliente](#)

5.5. Reporte Interno

47. Toda a Reclamação que, após o seu estudo e análise, proceda, sempre será entendida como uma oportunidade de melhoria contínua que conduz à prossecução da qualidade de serviço do GCA, sendo assegurado o tratamento e a análise, numa base contínua, dos dados relativos à gestão de reclamações, de modo a detectar e corrigir problemas recorrentes ou sistémicos e a acautelar eventuais riscos legais ou operacionais.
48. Para efeitos do parágrafo anterior, dever-se-á, em especial, analisar as causas das reclamações recebidas, de modo a identificar causas comuns a determinados tipos de reclamações, verificar se tais causas podem também afectar outros processos, produtos ou Clientes, mesmo que não sejam directamente objecto da reclamação e prevenir a recorrência das causas de reclamação.

Política Vinculativa de Gestão Reclamações

Ref.ª NV_PGR

5.6. Arquivo

49. Toda a Reclamação será objecto de tratamento em sistema informático adequado e seguro, onde será registada a informação relativa à sua gestão, mantendo-se arquivada durante os prazos legais ou regulamentares, tendo em conta o seu objecto, aplicando-se, em sede de protecção de dados, o disposto na [Política de Privacidade e Protecção de Dados](#).
50. No caso das reclamações no âmbito do regime da distribuição de seguros e fundos de pensões, o prazo de guarda do registo da informação relativa à gestão de reclamações e do arquivo de documentação será, no mínimo, de **cinco (5) anos**.

6. RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS

51. A gestão de reclamações não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiras.
52. A Caixa Central e as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo pertencentes ao SICAM têm um dever de colaboração com as entidades de resolução extrajudicial de litígios, resolução alternativa de litígios e resolução de litígios em linha a que aderiram.
53. O Reclamante deverá seleccionar a sua [Caixa de Crédito Agrícola](#) para identificar os mecanismos de resolução a que a mesma tenha aderido, respectivos dados de contacto, e restante informação disponível sobre esta matéria.
54. Nos termos do Protocolo celebrado com a CMVM sobre mecanismos de resolução alternativa de litígios, os Clientes que sejam consumidores de serviços de investimento e assumam a qualidade de investidores não profissionais, passam a ter a possibilidade, para litígios emergentes de valor igual ou inferior a 15.000,00€, e desde que a sua pretensão não tenha sido integralmente atendida em sede de reclamação prévia apresentada junto da Caixa Central e da CMVM, de recurso aos meios de resolução alternativa de litígios através da rede de arbitragem de consumo, constituída pelos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo indicados em [Resolução Alternativa de Litígios – Serviços de Intermediação Financeira](#).

7. GOVERNAÇÃO DA POLÍTICA

7.1. Revisão da Política

55. Compete à Direcção de Operações e Transformação (DOT) efectuar a revisão, pelo menos bienal, desta Política, submetendo ao CAE as propostas de alterações necessárias, nos termos definidos na Norma de Gestão do Quadro Normativo.
56. É da exclusiva competência do CAE a definição, aprovação, alteração e revogação da presente Política, apreciando, designadamente as propostas visando a sua alteração que lhe sejam apresentadas nos termos do número anterior, decisões que terão de ser, estatutariamente, precedidas de audição do Conselho Superior e do parecer prévio do Conselho Geral e de Supervisão, ambos da Caixa Central, bem como a sua implementação adequada e a monitorização do respectivo cumprimento.
57. Sem prejuízo da responsabilidade da DOT em matéria de revisão transversal da presente política, todos os intervenientes no processo, e em particular as funções de controlo e supervisão da Caixa Central, deverão informar a DOT sempre que detectem, nas suas áreas específicas de competências, revisões necessárias.
58. A revisão da política será também articulada com as Seguradoras do Grupo Crédito Agrícola, designadamente no que às reclamações em matéria do regime da distribuição de seguros e fundos de pensões diz respeito.

7.2. Divulgação, Publicação e Entrada em Vigor da Política

59. A divulgação desta Política é efectuada nos termos definidos na Norma de Gestão do Quadro Normativo.
60. O CAE promoverá a divulgação e publicação da Política, no prazo máximo de trinta (30) dias a contar da sua aprovação, no sítio de Internet do GCA, acedível em www.creditoagricola.pt.

7.3. Fiscalização e Sistema de Controlo Interno

61. Os princípios, orientações e mecanismos de governação do sistema de controlo interno do SICAM encontram-se descritos e regulamentados na norma SCI - Sistema de Controlo Interno.
62. Compete à DOT, enquanto responsável pelo processo de N307 Gestão de Reclamações, a definição dos controlos adequados à verificação, pelas estruturas intervenientes, pela estrutura responsável pelo normativo, bem como pelas funções de controlo, do cumprimento da Política.

8. CONTROLO DE VERSÕES

Versão	Autor	Alterações
01/2019	GPC	Versão inicial
01/2019	GPC	Com a revisão da norma REC_Norma para a versão 1/2020 em 21/02/2020 a política, anexo à norma adoptou carácter vinculativo, mantendo a redacção e versão.
01/2021	GPC	Autonomização do documento de política. Introdução de um glossário, objectivos, princípios orientadores, governação da política, meios de gestão de reclamações no âmbito do regime de distribuição de seguros e fundos de pensões e forma de apresentação de reclamações. Alterações significativas nos prazos, na informação e esclarecimento, no reporte interno e na resolução alternativa de litígios.
01/2024	DOT	Actualização do Responsável da Política para a Direcção de Operações e Transformação, decorrente da revisão Norma de Estrutura e Orgânica da Caixa Central. Alinhamento dos canais disponíveis para a apresentação de reclamações com o indicado no Código de Ética e de Conduta do CA. Actualização dos links para os sites da CA Vida e CA Seguros. Inclusão do novo protocolo celebrado com a CMVM sobre mecanismos de resolução alternativa de litígios.