



# POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, CRL



CAIXA AGRÍCOLA  
BOMBARRAL



CAIXA AGRÍCOLA  
BOMBARRAL

## INDICE

<b>1</b>	<b><u>INTRODUÇÃO</u></b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b><u>OBJETIVOS</u></b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b><u>ÂMBITO</u></b> .....	<b>4</b>
<b>4</b>	<b><u>DEFINIÇÕES</u></b> .....	<b>4</b>
<b>5</b>	<b><u>PRINCÍPIOS ORIENTADORES</u></b> .....	<b>4</b>
<b>6</b>	<b><u>PROCESSO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES</u></b> .....	<b>5</b>
<b>7</b>	<b><u>RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITIGIOS</u></b> .....	<b>11</b>
<b>8</b>	<b><u>REVISÃO E ATUALIZAÇÃO DA POLITICA</u></b> .....	<b>11</b>
<b>9</b>	<b><u>DIVULGAÇÃO DA POLITICA</u></b> .....	<b>12</b>
<b>10</b>	<b><u>APROVAÇÃO E ENTRADA EM VIGOR</u></b> .....	<b>12</b>
	<b><u>ANEXO I – RELATÓRIO RECLAMAÇÃO</u></b> .....	<b>13</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, CRL (doravante, “**CCAMB**”), é uma Instituição de Crédito sob a forma cooperativa, fundada em 1911, que se dedica ao exercício de funções de crédito agrícola em favor dos seus associados, bem como à prática dos demais atos inerentes à atividade bancária.

A atividade da CCAMB é executada com base no Regime Jurídico do Crédito Agrícola Mútuo (doravante, RJCAM), pelo Código Cooperativo (doravante, CodCoop), pelo Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (doravante, RGICSF) e pela demais legislação e regulamentação aplicável, nomeadamente aquela que é emitida pelo Banco de Portugal (doravante, BdP) e pela Autoridade Bancária Europeia / *European Banking Authority* (doravante, EBA).

À semelhança das demais Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, e tendo em conta o quadro normativo e regulatório que delimita o âmbito da sua atividade, o modelo de negócio da CCAMB assenta na proposta de uma gama de produtos e serviços bancários que se centram essencialmente na concessão de crédito, direta e indiretamente, na sua maioria a atividades agrícolas, na concessão de crédito à habitação e na captação de depósitos à ordem e a prazo.

Para além da atividade bancária, a CCAMB dedica-se também à atividade de distribuição de seguros e fundos de pensões, encontrando-se, para o efeito, registada no registo administrativo de mediadores de seguros e de mediadores de seguros a título acessório mantido pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, na categoria de Agente de Seguros, nos ramos Vida e Não-Vida, sob o número 419493836.

A CCAMB reconhece a importância e o mérito do quadro legal e regulamentar que governa a atividade bancária e de distribuição de seguros e, nesse contexto, estabelece o cumprimento das normas aplicáveis como princípio essencial da sua atividade, em prol da satisfação das necessidades dos seus associados, dos seus clientes e, em última análise, da comunidade em que se insere.

## 2 OBJETIVOS

A presente Política de Gestão de Reclamações (doravante, a “**Política**”) visa estabelecer as regras e os procedimentos aplicáveis à gestão e tratamento por parte da CCAMB das reclamações oriundas de clientes, seja diretamente seja através de qualquer Autoridade de Supervisão ou associação de consumidores.

### 3 ÂMBITO

A presente Política é vinculativa e de aplicação transversal a toda a atividade, bancária e de distribuição de seguros, levada à cabo pela CCAMB, aplicando-se, de modo uniforme, a todas as Reclamações recebidas, independentemente dos canais através dos quais as mesmas são formalizadas.

Esta Política foi elaborada em conformidade com a legislação e regulamentação aplicáveis, garantindo o tratamento dos processos de forma diligente, eficaz e imparcial, na resolução das situações e com uma atuação diligente e rigorosa.

### 4 DEFINIÇÕES

#### a. Autoridade de Supervisão:

- i. O Banco de Portugal (“BdP”), no que respeita à atividade bancária;
- ii. A Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (“ASF”), no que respeita à atividade de distribuição de seguros;
- iii. A Comissão Nacional de Proteção de Dados (“CNPD”), no que se refere à proteção de Dados Pessoais

#### b. Reclamação:

- i. Qualquer manifestação de discordância em relação a posição assumida por uma entidade financeira;
- ii. Qualquer manifestação de insatisfação dirigida a uma entidade financeira por uma pessoa, singular ou coletiva, referente:
  1. à prestação de um serviço de investimento, ou
  2. à prestação de um serviço de intermediação financeira; ou
  3. à prestação de um serviço bancário; ou
  4. à prestação de um serviço de gestão coletiva de ativos; ou
  5. à prestação de um serviço de pagamento; ou
  6. à mediação de seguros; ou
  7. à celebração de um contrato de crédito; ou
  8. ao exercício de atividades de intermediação de crédito;
  9. bem como qualquer alegação de eventual incumprimento;
  10. Não se incluem no conceito de reclamação as declarações que integram o processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, as comunicações inerentes a procedimentos internos (v.g., o processo de regularização de sinistros) e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

c. **Reclamante:** Pessoa, singular ou coletiva, que se presume ter legitimidade para que a sua Reclamação seja tida em consideração por uma entidade financeira e que a tenha apresentado.

### 5 PRINCÍPIOS ORIENTADORES

a. **Acessibilidade** – Assiste aos clientes da CCAMB a possibilidade irrestrita de apresentar Reclamações quanto à atuação da CCAMB, dos seus colaboradores ou dos seus agentes. A apresentação de uma reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o Reclamante. Do mesmo modo, a CCAMB divulga a forma como as Reclamações poderão ser apresentadas pelas vias definidas e identificadas nesta Política, designadamente nos contratos de abertura de conta, no seu sítio na internet e, nos termos da lei, nas suas instalações físicas, identificando as Autoridades de Supervisão competentes,

designadamente, o BdP e a ASF. A CCAMB disponibiliza ainda no seu sítio da Internet o Livro de Reclamações Eletrónico, dispendo de um Livro de Reclamações físico nos seus balcões.

- b. **Independência e especialização** – A Gestão de Reclamações é assegurada por colaboradores com profundo conhecimento do negócio, da legislação e da regulamentação aplicáveis, bem como das boas práticas, que garante um processo diligente, independente e imparcial.
- c. **Registo e rastreabilidade** – A área responsável pela Gestão de Reclamações assegura a confidencialidade no tratamento das Reclamações, bem como a segregação entre a análise e resposta às Reclamações recebidas e as áreas ou responsáveis objeto da Reclamação.
- d. **Fundamentação** – Toda e qualquer resposta a uma Reclamação é fundamentada com base na legislação aplicável ou no contrato existente, garantindo uma comunicação com o Reclamante de forma clara, precisa e individualizada.
- e. **Resoluções vinculativas** – Todas as respostas às Reclamações apresentadas são vinculativas para a CCAMB, que assegura a respetiva implementação nas condições e prazos indicados.
- f. **Análise das causas** – Consideramos que as Reclamações são oportunidades de melhoria, pelo que as causas subjacentes são analisadas, de molde a identificar causas comuns a determinados tipos de reclamações, verificar se tais causas podem também afetar outros processos ou outros produtos mesmo que não sejam diretamente objeto da Reclamação, prevenir a recorrência das causas de Reclamação e promover a contínua melhoria da relação comercial com a CCAMB.

## 6 PROCESSO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

### 6.1 Regras Gerais

#### 6.1.1 Unidade Orgânica Competente pela Gestão de Reclamações

Independentemente de se referirem à atividade bancária ou à atividade de distribuição de seguros da CCAMB, todas as Reclamações são analisadas e respondidas pela Unidade de Conformidade ou, na sua impossibilidade, pela Unidade de Risco Operacional.

#### 6.1.2 Requisitos Mínimos

- a. As Reclamações devem ser apresentadas por escrito, em papel ou outro suporte duradouro, sem prejuízo da possibilidade de a CCAMB definir outros requisitos quanto à forma de apresentação das Reclamações, desde que razoáveis e proporcionados face ao objetivo.
- b. As Reclamações devem incluir as seguintes informações:
  - i. Nome completo do Reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
  - ii. Referência à qualidade do Reclamante (v.g., cliente bancário, mutuário, fiador, garante, tomador de seguros, segurado, beneficiário ou terceiro lesado) ou de pessoa que o represente;
  - iii. Dados de contacto do Reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
  - iv. Número do documento de identificação do Reclamante;
  - v. Descrição dos factos que motivaram a Reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
  - vi. Elementos adicionais que o Reclamante considere necessários para a gestão da sua Reclamação;

- vii. Data e local da reclamação.
- c. Sempre que a Reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da Reclamação, a CCAMB deve dar conhecimento desse facto ao Reclamante, convidando-o a suprir a omissão.
- d. Se a Reclamação apresentada não se reportar à atividade da CCAMB, a CCAMB deve dar conhecimento desse facto ao Reclamante, direcionando a reclamação à entidade do setor financeiro à qual a atividade se reporta, caso mantenha relações comerciais com a mesma.
- e. A não admissão de Reclamações pela CCAMB apenas pode ocorrer quando:
- Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos;
  - Se pretenda apresentar uma Reclamação relativamente a matéria que seja da competência exclusiva de tribunais arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da Reclamação se encontre pendente ou já tenha sido decidida por aquelas instâncias;
  - Estas reiterem Reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo Reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pela CCAMB;
  - A Reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

### 6.1.3 Canais disponíveis para apresentação de uma reclamação

- a. As Reclamações podem chegar à CCAMB através de qualquer um dos seguintes meios:

Canal	Endereço
<b>Sítio Institucional da CCAMB</b>	<a href="http://www.ccambombarral.pt">www.ccambombarral.pt</a>
<b>Balcões</b>	<p>Bombarral - Sede: Rua do Comércio, nº58 2540-076 Bombarral <a href="mailto:sede@ccambombarral.pt">sede@ccambombarral.pt</a></p> <p>Olho Marinho: Rua Principal, nº1 2510-552 Olho Marinho <a href="mailto:olhomarinho@ccambombarral.pt">olhomarinho@ccambombarral.pt</a></p> <p>Pó Largo Fernão Pó, nº 2 2540-490 <a href="mailto:po@ccambombarral.pt">po@ccambombarral.pt</a></p>
<b>Serviço de Apoio ao Cliente</b>	262604222
<b>Encarregado da Proteção de Dados (reclamações relativas a Dados Pessoais)</b>	<a href="mailto:protecaodedados@ccambombarral.pt">protecaodedados@ccambombarral.pt</a>



CAIXA AGRÍCOLA  
BOMBARRAL

<b>Livro de Reclamações</b>	O Livro de Reclamações físico encontra-se disponível nos balcões da CCAMB. O Livro de Reclamações Eletrónico está disponível no site institucional da CCAMB.
-----------------------------	---

b. As Reclamações podem também ser dirigidas às seguintes entidades:

<b>Entidade</b>	<b>Formalidades</b>
BdP	Formulário de reclamação online em: <a href="http://www.clientebancario.bportugal.pt">www.clientebancario.bportugal.pt</a> O formulário também poderá ser impresso e remetido por correio para: Banco de Portugal Apartado 2240 1106-001 Lisboa, Portugal
ASF	Formulário de reclamação online em: <a href="http://www.consumidor.asf.com.pt">www.consumidor.asf.com.pt</a> O formulário também poderá ser impresso e remetido por correio para: ASF Av. da República, 76 1600-205 Lisboa, Portugal
Comissão Nacional de Proteção de Dados	Formulário de reclamação online em: <a href="http://www.cnpd.pt">www.cnpd.pt</a> Também disponível por e-mail, através do endereço <a href="mailto:geral@cnpd.pt">geral@cnpd.pt</a>
Plataforma RLL/ODR (reclamações sobre produtos ou serviços financeiros contratados online)	Endereço eletrónico: <a href="https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.show">https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.show</a>

#### 6.1.4 Receção, Registo e Tratamento de Reclamações

- a. 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.
- b. O Serviço de Apoio ao Cliente assegura o registo de todas as Reclamações, constituindo um processo específico por cada reclamação recebida. Para o efeito, as Reclamações recebidas são identificadas num quadro de Reclamações, no qual é colocada a seguinte informação:
  - i. data de entrada,
  - ii. proveniência da reclamação,
  - iii. número de cliente,
  - iv. nome do cliente,
  - v. motivo da reclamação,
  - vi. data de envio da resposta e

- vii. campo de observações.
- c. Após identificação no quadro das reclamações, realiza-se a análise detalhada da Reclamação e da documentação de suporte, procedendo-se a uma “investigação” do ocorrido e à recolha da informação necessária para averiguar o sucedido e preparar a resposta.
  - d. Em função do motivo da Reclamação do cliente, é contactada a unidade ou departamento correspondente ou o fornecedor (caso se justifique) para obter a informação necessária e/ou recorre-se às aplicações informáticas da CCAMB.
  - e. Para contacto com as várias unidades e/ou departamentos da CCAMB deve ser utilizado o modelo de relatório de Reclamação em anexo à presente Política, indicando o prazo para resposta e enviando em anexo cópia da Reclamação recebida.
  - f. As unidades e/ou departamentos consultados deverão enviar o relatório da Reclamação, com os comentários solicitados pela Unidade Orgânica Responsável pela Gestão de Reclamações referentes ao motivo da Reclamação, bem como quaisquer outras informações que entendam por convenientes para o esclarecimento da situação.
  - g. Uma vez reunida toda a informação necessária, e após análise dos factos e dos esclarecimentos obtidos, é elaborada uma proposta de resposta ao Reclamante.
  - h. A proposta de resposta às Reclamações é assinada pelo responsável da Unidade Orgânica Responsável pela Gestão de Reclamações e pelo membro do Conselho de Administração com o pelouro de compliance, a quem cabe a validação final. Aquando da apresentação deste documento ao Conselho de Administração é, simultaneamente, apresentada a proposta de carta de resposta à Reclamação.
  - i. Caso se reconheça razão ao Reclamante é diligenciada a correção da situação e informado o Reclamante que a mesma se encontra sanada. Caso não se reconheça razão ao Reclamante, fundamenta-se a resposta com base na legislação aplicável ou contrato existente, e considera-se a mesma sanada.
  - j. Após estes trâmites é enviada resposta definitiva ao Reclamante.
  - k. A resposta ao Reclamante deve incluir explicações detalhadas e devidamente comprovadas, eventualmente com documentação anexa, de maneira a reforçar os argumentos da CCAMB e a assegurar o esclarecimento do Reclamante.
  - l. Se após a análise da(s) causa(s) da reclamação, for necessária a realização de ações corretivas, as mesmas deverão ser propostas de forma a eliminar a causa da Reclamação.
  - m. A resposta à Reclamação é sempre realizada por escrito.
  - n. No caso de a reclamação ser proveniente do Banco de Portugal, a resposta àquela autoridade de supervisão é remetida por via eletrónica, através da aplicação informática denominada BPnet, contendo em anexo cópia da carta enviada ao Reclamante, bem como os demais elementos considerados relevantes para sustentar a posição assumida pela CCAMB na resposta à Reclamação, caso se justifique.
  - o. As respostas são enviadas e assinadas pelo responsável da Unidade Orgânica Responsável pela Gestão de Reclamações. Após uma primeira resposta, e naquilo que diz respeito a organismos oficiais, se houver lugar a outra(s) Reclamação(ões) relativa(s) ao mesmo assunto, deverá(ão) a(s) mesma(s) ser assinada(s) pelo membro do Conselho de Administração com o pelouro de compliance.
  - p. No seguimento da decisão da Reclamação, poderá ser realizado contacto telefónico com o Reclamante, caso a Unidade Orgânica Responsável pela Gestão de Reclamações entenda necessário, para a prestação de quaisquer esclarecimentos adicionais.
  - q. Uma vez enviada resposta à Reclamação procede-se ao encerramento da mesma no quadro de reclamações e coloca-se, resumidamente, o conteúdo da resposta, arquivando-se de seguida a documentação gerada em todo este processo.

## 6.2 Resposta às reclamações

As respostas às Reclamações devem ser comunicadas de forma completa e fundamentada, transmitindo o resultado da apreciação da reclamação através de linguagem clara e perceptível, em papel ou qualquer outro suporte duradouro acessível ao destinatário.

### 6.2.1 Prazos de Resposta às reclamações

#### 6.2.1.1 *Atividade Bancária*

- a. Salvo o disposto abaixo, relativamente às Reclamações diretamente remetidas pelos Reclamantes ao BdP (RCO), as Reclamações relacionadas com o exercício da atividade bancária têm de ser respondidas num prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.
- b. O prazo pode ser dilatado caso existam motivos que o justifiquem (por exemplo, a complexidade da reclamação). Nestes casos, o mais tardar no sétimo dia útil, deverá ser enviada uma carta ao Reclamante a informar que o assunto se encontra a ser analisado, com uma nova data expectável de resposta.

#### 6.2.1.2 *RECLAMAÇÕES PROVENIENTES DO BdP*

- a. As reclamações apresentadas diretamente pelos clientes ao BdP (RCO) são respondidas no prazo de 20 (vinte) dias úteis, juntando alegações e cópia da carta enviada ao reclamante, via eletrónica através da aplicação informática “BPnet”.
- b. As reclamações apresentadas pelos clientes no Livro de Reclamações (RCL) são respondidas no prazo de 10 (dez) dias úteis, enviando ao Banco de Portugal, via aplicação informática “BPnet”, cópia digitalizada do original da folha do Livro de Reclamações, cópia da carta dirigida ao reclamante, bem como alegações caso as mesmas se justifiquem e demais documentos que a entidade reclamada entenda juntar.

#### 6.2.1.3 *Atividade de Distribuição de Seguros*

- a. Sempre que esteja em causa uma Reclamação relacionada com a atividade de distribuição de seguros ou fundos de pensões, a CCAMB deve responder ao Reclamante de forma completa e fundamentada, transmitindo o resultado da apreciação da Reclamação através de linguagem clara e perceptível, num prazo que não exceda 20 dias a partir da receção da Reclamação.
- b. Caso a resposta não satisfaça integralmente os termos da reclamação apresentada, a CCAMB deve indicar 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.
- c. Nas situações em que a realização das diligências necessárias para a análise da Reclamação impeçam a CCAMB de observar os prazos internos definidos para a gestão de Reclamações, a Unidade Orgânica Responsável pela Gestão de Reclamações deve informar, com a maior brevidade possível e de forma fundamentada, o Reclamante, indicando a data estimada para a conclusão da análise dos respetivos processos, a qual, em qualquer caso, será enviada no prazo máximo de trinta e cinco (35) dias úteis a contar da data da receção da reclamação, bem como mantê-lo informado sobre as diligências em curso e a adotar para efeitos de resposta à Reclamação apresentada.

#### 6.2.1.4 *Reclamações provenientes da ASF*

- a. O disposto nesta secção aplica-se às Reclamações apresentadas diretamente junto da ASF e às Reclamações apresentadas mediante a utilização do Livro de Reclamações, sempre que as mesmas estejam relacionadas com a atividade de distribuição de seguros.



- b. Os tomadores de seguros, segurados, subscritores, associados, contribuintes, participantes, beneficiários e lesados podem apresentar uma reclamação à ASF relativa a atos ou omissões de uma entidade supervisionada, desde que tal reclamação tenha sido previamente apresentada à entidade reclamada e não tenha sido resolvida.
- c. A ASF apenas aprecia as reclamações que não estejam pendentes noutras instâncias e às quais não tenha sido dada resposta pela entidade reclamada no prazo máximo de 20 dias úteis contados a partir da data da respetiva receção ou quando, tendo sido dada uma resposta, o reclamante discorde do sentido da mesma.
- d. As reclamações que reúnam as condições previstas no número anterior são apresentadas, preferencialmente, mediante o preenchimento de formulário disponível no Portal do Consumidor, prestando as informações e juntando os documentos ali requeridos.
- e. Na sequência da receção de uma reclamação pela ASF é aberto um procedimento de reclamação, mediante a atribuição de um número e da sua inserção em plataforma eletrónica da ASF.
- f. Quando não haja lugar a arquivamento liminar, o Reclamante é informado da abertura do procedimento, bem como de um código e senha de acesso que permitem obter informação sobre o estado do procedimento, disponível na área reservada para o efeito no Portal do Consumidor.
- g. Conjuntamente com a informação prevista no parágrafo anterior, o Reclamante é informado de que o teor da sua Reclamação poderá ser transmitido à entidade reclamada, podendo ainda ser-lhe solicitado o envio de documentação adicional ou de outros elementos necessários à análise da sua Reclamação, com a indicação de que tais elementos também poderão ser divulgados à entidade reclamada.
- h. Salvo nos casos em que entenda dever logo esclarecer o Reclamante, a ASF decide sobre o conteúdo da Reclamação mediante prévia audição da entidade reclamada.
- i. Nos casos em que a CCAMB seja destinatária de uma Reclamação apresentadas junto da ASF (seja diretamente seja através do Livro de Reclamações) dispõe do prazo máximo de 15 dias úteis para resposta fundamentada aos pedidos da ASF, podendo tal prazo ser prorrogado mediante solicitação, em casos de especial complexidade ou se for indispensável a recolha de informações e elementos adicionais relevantes.
- j. Caso se justifique, a resposta à ASF poderá ser dada mediante remissão para os termos da resposta à Reclamação enviada ao Reclamante.

#### 6.2.1.5 *Reclamações Subsequentes*

As Reclamações que sejam remetidas pela mesma entidade ou cliente, mais do que uma vez, com o mesmo motivo, são analisadas casuisticamente e, caso se confirme não conterem factos novos face às anteriores reclamações, não são inseridas nos quadros de seguimento, sendo respondidas e arquivadas junto da reclamação inicial, exceto se a reclamação subsequente tiver proveniência BdP ou da ASF, caso em que deverão ser respondidas nos termos e prazos atrás referidos.

### 6.3 **Arquivo**

- a. Toda a Reclamação será objeto 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 objeto, aplicando-se, em sede de proteção de dados, o disposto na Política de Privacidade e Proteção de Dados.
- b. A documentação arquivada poderá incluir:
  - i. A Reclamação original do Reclamante, do Banco de Portugal, da ASF ou de qualquer outra Autoridade de Supervisão competente ou da DECO, devidamente identificada com a data de entrada;

- ii. A proposta de resposta a enviar ao Reclamante e documentação utilizada para fundamentar a resposta;
  - iii. O relatório da Reclamação enviado à(s) unidade(s) ou departamento(s) da CCAMB, colaborador ou fornecedor que contenha as explicações pedidas e respostas recebidas;
  - iv. A documentação utilizada na análise, se aplicável.
- c. 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.
  - d. O original da Reclamação do Livro de Reclamações que é destinado à Autoridade de Supervisão competente é arquivado com a restante documentação referida no ponto anterior e conservado também durante 5 (cinco) anos, sem prejuízo do arquivo do Livro de Reclamações no prazo legalmente previsto.

#### 6.4 Reporte Interno

- a. 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 da CCAMB, sendo assegurado o tratamento e a análise, numa base contínua, dos dados relativos à gestão de reclamações, de modo a detetar e corrigir problemas recorrentes ou sistémicos e a acautelar eventuais riscos legais ou operacionais.
- b. 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 afetar outros processos, produtos ou Clientes, mesmo que não sejam diretamente objeto da reclamação e prevenir a recorrência das causas de Reclamação.

### 7 RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS

- a. 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.
- b. A CCAMB tem um dever de colaboração com as entidades de resolução extrajudicial de litígios, resolução alternativa de litígios e resolução de litígios em linha a que aderiu, cuja listagem, contendo a sua identificação e contactos se encontra disponível no site da CCAMB na internet (<https://ccambombarral.pt/>) e nos contratos de crédito.

### 8 REVISÃO E ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA

A presente Política será revista, pelo menos, a cada dois anos ou quando se verificarem alterações no enquadramento estratégico ou outras circunstâncias o aconselhem, como por exemplo, alterações na estrutura organizacional ou alterações significativas no ambiente operacional da CCAMB.

A presente Política deve manter-se atualizada e apropriada ao cumprimento do seu propósito. Todas as melhorias e alterações da Política deverão ter sempre em vista assegurar a sua adequação e eficácia para a sua melhoria.

É da exclusiva competência do Conselho de Administração a definição, aprovação, alteração e revogação da presente Política, apreciando, designadamente as propostas visando a sua alteração que lhe sejam apresentadas nos termos dos números anteriores, decisões que terão de ser, estatutariamente, precedidas de audição do Conselho Fiscal, bem como a sua implementação adequada e a monitorização do respetivo cumprimento.

## 9 DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA

A Política de Gestão de Reclamações será divulgada e estará disponível para os colaboradores da CCAMB na intranet, estando também disponível ao Público no site da CCAMB e disponível para ser entregue em papel, mediante solicitação, em qualquer dos seus balcões.

## 10 APROVAÇÃO E ENTRADA EM VIGOR

A Política de Gestão de Reclamações entra em vigor, imediatamente após a aprovação pelo Conselho de Administração da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, CRL, após parecer prévio do Conselho Fiscal, e divulgação na intranet e na internet da CCAMB.

Bombarral, 08 de novembro de 2024.



CAIXA AGRÍCOLA  
BOMBARRAL

## ANEXO I – RELATÓRIO RECLAMAÇÃO



CAIXA AGRÍCOLA  
BOMBARRAL

# Relatório de Reclamação

---

**ANALISTA:**

**ADMINISTRADOR:**

**DATA ENVIO:**

**PRAZO RECEPÇÃO:**

**ANEXO:**

---

**DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO**

---

**RELATÓRIO COMPLIANCE**

---