



CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S.A.

INFORMAÇÃO GERAL RELATIVA À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES



INFORMAÇÃO GERAL RELATIVA À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Introdução

A Caixa está empenhada em potenciar o tratamento das reclamações e sugestões de Clientes como meio de melhorar a qualidade do serviço prestado em geral.

A apresentação de uma reclamação constitui um momento-chave de interação com o Cliente, permitindo, pela via do seu tratamento adequado, a recuperação e/ou consolidação da confiança na Caixa.

Adicionalmente, as reclamações constituem uma importante fonte de informação para identificar áreas sensíveis e oportunidades de evolução, permitindo corrigir erros operacionais, melhorar os processos críticos e adequar a oferta às necessidades efetivas dos Clientes.

No presente documento sistematiza-se um conjunto de informação, relevante para a efetiva compreensão do processo de gestão de reclamações na Caixa, por parte de Clientes e não Clientes.

Disposições gerais

1. Entende-se por reclamação a expressão de qualquer problema e/ou insatisfação relativa à Caixa e por sugestão qualquer proposta de melhoria, expressa por Cliente ou não Cliente, ou por quem o represente, em suporte duradouro.
2. Uma reclamação pode ser apresentada em qualquer ponto da Rede Comercial, por contacto com o Serviço Caixadirecta Telefone ou através do sítio www.cgd.pt, bem como por carta ou outro meio escrito dirigido a qualquer órgão de estrutura.
3. É possível ao reclamante acompanhar a situação de uma reclamação, em qualquer ponto da Rede Comercial ou por contacto com o Serviço Caixadirecta Telefone, mediante identificação pessoal, ou apresentação da referência da reclamação, atribuída no momento do seu registo.
4. Durante um prazo de cinco anos, contados desde a data da resposta da Caixa à reclamação, o reclamante pode aceder ao teor da reclamação apresentada e à respetiva resposta, mediante solicitação por carta dirigida à Unidade de Atenção ao Cliente e Reclamações da CGD, a remeter para a morada da sede da Caixa, a todo o momento atualizada e disponível em www.cgd.pt.
5. Por Rede Comercial, entende-se as Agências da Rede de Particulares e Negócios, os Gabinetes da Rede de Empresas, os Polos Negociais da Direção de Acompanhamento de Particulares, as Unidades da Direção de Private Banking e os Centros de Gestão à Distância.
6. Caso o reclamante assim o prefira, pode ainda reclamar no livro de reclamações ou através das Entidades de Supervisão.
7. As reclamações devem incluir as seguintes informações:
 - a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
 - b) Referência à qualidade do reclamante, designadamente Cliente ou não Cliente, terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
 - c) Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
 - d) Número do documento de identificação do reclamante;
 - e) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
 - f) Elementos adicionais que o reclamante considere necessários para a gestão da sua reclamação;
 - g) Data e local da reclamação.
8. A Caixa adota um nível de serviço de 5 dias úteis, a contar da data de registo da reclamação, para acusar a respetiva receção ao reclamante e de 15 dias úteis, a contar da data da receção da reclamação, para resposta ao Cliente, salvo quando a natureza da reclamação ou a maior complexidade de tratamento o impuserem, contanto que tratando-se de reclamações relacionadas com a prestação de serviços de pagamento ou com a emissão de moeda eletrónica, o prazo máximo de resposta é de 35 dias úteis.

9. A Caixa assegura aos seus Clientes o recurso a meios de resolução alternativa de litígios, nos termos dos subpontos seguintes,
- 9.1. Através das entidades abaixo apresentadas, quando em causa estiverem litígios emergentes da prestação de serviços de pagamento, litígios emergentes da contratação de moeda eletrónica, litígios emergentes de crédito hipotecário e de crédito concedido ao abrigo do DL 133/2009, de 2/6, litígios respeitantes a direitos e deveres estabelecidos no Regime Jurídico dos Serviços Mínimos Bancários, litígios emergentes da prestação de serviços e atividades de investimento e de serviços auxiliares dos serviços e atividades de investimento e, bem assim, litígios respeitantes a direitos e obrigações legalmente consagrados que regulem a conceção, comercialização e prestação de serviços de consultoria relativamente a depósitos estruturados:
- a) Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL)
Rua dos Douradores, n.º 108, 2.º e 3.º
1100-207 Lisboa
Web: www.centroarbitragemlisboa.pt
 - b) Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP)
Rua Damião de Góis, n.º 31, Loja 6
4050-225 Porto
Web: www.cicap.pt
 - c) Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC):
Faculdade de Direito – Universidade Nova de Lisboa
1099-032 Lisboa
Web: www.cniacc.pt
 - d) Centro de Arbitragem da Universidade Católica Portuguesa (CAUCP)
Universidade Católica Portuguesa
Palma de Cima - 1649-023 Lisboa
Web: www.fd.lisboa.ucp.pt
(Deste Centro encontram-se excluídas as arbitragens de consumo).
- 9.2. Através das entidades abaixo identificadas, no caso de consumidores que assumam a qualidade de investidores não profissionais, em relação a reclamações sobre serviços de intermediação financeira previamente apresentadas junto da Caixa que não tenham sido integralmente atendidas e que respeitem a litígios não superiores a 15.000€:
- a) Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL)
(contactos acima indicados em 9.1.)
 - b) Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP)
(contactos acima indicados em 9.1.)
 - c) Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC)
(contactos acima indicados em 9.1.)
 - d) Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra (CACRC)
Av. Fernão Magalhães, N.º 240, 1º
3000-172 Coimbra
Web: www.cacrc.pt

- e) Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa (TRIAVE)
Rua Capitão Alfredo Guimarães, 1
4800-019 Guimarães
Web: www.triave.pt

- f) Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo
(Tribunal Arbitral de Consumo) (CIAB)
 - Braga
Rua D. Afonso Henriques, 1
4700-030 Braga
 - Viana do Castelo
Interface de Transportes de Viana do Castelo
Avenida Humberto Delgado
4900-317 Viana do Castelo
Web: www.ciab.pt

- g) Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve (CIMAAL)
Av^a. 5 de Outubro, n.º. 55, R/C Dt.º.
8000-075 Faro, Portugal
Web: www.consumoalgarve.pt

9.3. Em caso de litígios transfronteiriços respeitantes a crédito hipotecário, a crédito concedido ao abrigo do DL 133/2009, de 2/6, a direitos e deveres estabelecidos no Regime Jurídico dos Serviços Mínimos Bancários, à prestação de serviços e atividades de investimento e de serviços auxiliares dos serviços e atividades de investimento e, bem assim, respeitantes a direitos e obrigações legalmente consagrados que regulem a conceção, comercialização e prestação de serviços de consultoria relativamente a depósitos estruturados, a Caixa assegura que a respetiva resolução é encaminhada para entidade signatária do protocolo de adesão à rede de cooperação na resolução alternativa de litígios transfronteiriços no setor financeiro (FIN-NET).

9.4. A Caixa disponibiliza, também, o acesso à Plataforma de Resolução de Litígios em Linha (RLL) para resolver litígios emergentes dos serviços, anteriormente indicados, se os mesmos puderem e forem contratados on-line. Para tal, os Clientes deverão consultar a Plataforma RLL e utilizarem o formulário de registo, sendo que, para o efeito, o endereço de e-mail da Caixa a considerar é gestao.reclamacoes@cgd.pt.

