

POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

UNICÂMBIO – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, SA

UNIDADE DE DESENVOLVIMENTO DE COMUNICAÇÃO E MARCA

POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Histórico de Atualizações

Data de Revisão	Responsável	Número de Versão	Nota:
Setembro de 2021	UDCM	Elaboração -1.0	Versão inicial da Política de Gestão de Reclamações
Julho de 2024	UDCM	Revisão – 2.0	Versão revista da Política de Gestão de Reclamações

Ficha Técnica

Título:	Política de Gestão de Reclamações (“PGR” ou “Política”)
Área responsável:	Unidade de Desenvolvimento de Comunicação e Marca
Objetivos:	Definição de Política de Gestão de Reclamações, onde estão estabelecidos os princípios e normas de atuação que devem ser observados na gestão das reclamações provenientes dos Clientes.
Âmbito de Aplicação:	As normas e procedimentos definidos no presente documento aplicam-se à Unicâmbio – Instituição de Pagamento, S.A. (“Unicâmbio”).
Tipo:	Política Institucional
Aprovado por:	Órgão de Administração (precedida de parecer do Departamento de Compliance)
Data de Aprovação:	26-07-2024
Entrada em Vigor:	30-07-2024
Confidencialidade:	Pública

POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

ÍNDICE

1. Introdução	Pág.4
2. Identificação dos canais para a apresentação das reclamações	Pág.6
3. Procedimento de receção, tratamento e registo de reclamações	Pág.8
3.1. Apresentação direta e receção de reclamações	Pág.8
3.2. Análise e tratamento das reclamações	Pág.9
3.3. Registo das reclamações	Pág.11
4. Procedimento de comunicação em caso de incidente de segurança, Cibersegurança e fraude nos pagamentos	Pág.12
5. Reporte	Pág.13
6. Resolução alternativa de litígios	Pág.14
7. Controlo interno e auditoria	Pág.14
8. Outras disposições	Pág.15

POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

1. INTRODUÇÃO

A presente Política de Gestão de Reclamações (a “**Política**”) é elaborada com vista a identificar os princípios e descrever os mecanismos e procedimentos adotados pela Unicâmbio – Instituição de Pagamento, S.A. (a “**Unicâmbio**” ou “**Sociedade**”), na receção, tratamento e registo de reclamações apresentadas pelos atuais ou potenciais utilizadores dos seus serviços de pagamento (os “**Clientes**”).

Para efeitos da presente Política, entende-se por “**Reclamação**” toda e qualquer manifestação de desacordo ou de insatisfação, bem como qualquer alegação de atuação inadequada ou invocação de incumprimento referente a qualquer produto oferecido ou prestado pela Unicâmbio a Clientes, expressa ou remetida por um Cliente em relação aos serviços prestados pela Unicâmbio ou pelos seus parceiros de negócio que prestam serviços em nome e por conta da Unicâmbio.

A natureza dos serviços prestados pela Sociedade exige que esta instituição de pagamento adote um procedimento sólido de receção, tratamento e registo de reclamações que permita mitigar eventuais transtornos para os utilizadores dos seus serviços, permitindo, simultaneamente aferir a qualidade do serviço prestado, de forma a (re)direcionar e melhorar a atuação da Sociedade sempre que necessário ou conveniente.

A Unicâmbio encara cada Reclamação como uma oportunidade para melhorar a qualidade do serviço prestado e, desta forma, consolidar a relação com cada um dos seus Clientes.

Assim, a Unicâmbio assegura que a Política se aplica e é observada internamente por todos os colaboradores e membros dos órgãos sociais, sendo o seu cumprimento devidamente encorajado dada a relevância que apresenta para a avaliação da qualidade do serviço prestado, a satisfação dos Clientes e a boa reputação da própria Sociedade.

Deste modo a resolução de problemas, queixas ou insatisfações de Clientes é fundamental para uma melhoria contínua do serviço prestado. Todas as Reclamações rececionadas na Unicâmbio são objeto de um tratamento e resposta nos termos do Capítulo 3 da presente Política.

A apresentação de Reclamações junto da, ou relativos à prestação de serviços pela, Unicâmbio é feita nos termos previstos na presente Política e nos normativos nacionais e internacionais aplicáveis, nomeadamente mas sem limitar: (i) o Decreto-Lei n.º 91/2018, de 12 de Novembro, conforme sucessivamente alterado (doravante abreviadamente designado por “**RJSPME**”); (ii) o Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro, conforme sucessivamente alterado; (iii) o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, conforme sucessivamente alterado; (iv) a Portaria n.º 1288/2005, de 15 de dezembro; (v) o Aviso do Banco de Portugal n.º 3/2020; (vi) a Instrução n.º 18/2008 do Banco de Portugal; (vii) a Carta Circular n.º 006/2008/DSB, do Banco de Portugal; (viii) as Orientações EBA/GL/2017/09 relativas às informações a prestar para a autorização das instituições de pagamento e das instituições de moeda eletrónica e para o registo dos prestadores de serviços de informação sobre contas ao abrigo do n.º 5 do artigo 5.º da Diretiva (UE) 2015/2366; e (ix) as Orientações EBA/GL/2017/17

POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

sobre medidas de segurança para gerir riscos operacionais e de segurança ao abrigo da Diretiva (UE) 2015/2366 (PSD 2).

A Política assenta, ainda, nos seguintes compromissos e princípios:

- Assegurar o tratamento justo, equitativo, gratuito, preciso, responsável e transparente dos Clientes, das suas Reclamações e respetivo processamento, sem discriminação e prevenindo especialmente eventuais riscos de conflitos de interesses;
- Atuar com total imparcialidade, diligência, transparência, rigor e celeridade, a todo o tempo, no tratamento de todas as Reclamações e na interação com os Clientes;
- Maximizar a satisfação dos Clientes, sempre que isso seja possível, e prestar toda a informação adequada e relevante aos Clientes reclamantes, bem como prestar todos os esclarecimentos necessários ou convenientes à luz da Reclamação e do Cliente em causa;
- Promover uma relação de confiança com Clientes, mantendo a confidencialidade e o sigilo relativamente aos dados do Cliente reclamante, aos detalhes da Reclamação e aos factos que a Sociedade tome conhecimento no âmbito do respetivo tratamento;
- Procurar a melhoria contínua nos processos e serviços prestados, assegurando a colaboração de todas as unidades, departamentos e serviços da Sociedade e dos respetivos parceiros e a incorporação de melhorias nos produtos e nos processos em função das Reclamações tratadas pela Unicâmbio; e
- Assegurar o cumprimento das obrigações legais e regulamentação em vigor a todo o tempo e num espírito de colaboração e cooperação com as autoridades competentes.

A Unicâmbio dispõe de processo de gestão de reclamações que permite a receção, tratamento e registo eficaz de todas as Reclamações. A Unidade de Comunicação e Marca (a “UDCM”) da Unicâmbio assume o tratamento das Reclamações como uma responsabilidade crítica, cujos princípios e importância são disseminados por todos os níveis da organização, fazendo com que os mesmos façam parte da forma de estar de cada colaborador, membro de órgão social e da Sociedade como um todo.

Os procedimentos e as ações definidos na presente Política devem ser aplicados tendo também em consideração as normas e orientações presentes no Código de Conduta da Unicâmbio e na Política de Segurança dos Sistemas de Informação, garantindo desta forma o devido cumprimento dos atos normativos e regulamentar aplicáveis.

POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

2. IDENTIFICAÇÃO DOS CANAIS PARA A APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

A Unicâmbio dispõe de um procedimento eficaz que garante a gestão adequada das Reclamações, dispondo de canais próprios e devidamente identificados na Política e nas instalações física e virtuais da Unicâmbio para a receção, tratamento e registo das Reclamações.

Quaisquer Reclamações podem ser apresentadas diretamente à Unicâmbio, através de qualquer um dos seguintes canais:

ONDE	COMO
Website institucional	www.unicambio.pt - seguindo o link disponível para o Livro de reclamações eletrónico.
Balcões Unicâmbio	- Presencialmente (sempre que o/a Cliente permita que seja lavrado um auto de reclamação, que deve ser depois lido e assinado pelo/a Cliente); - Através de carta aí entregue e dirigida ao Unidade de Comunicação e Marca (UDCM); ou - No Livro de Reclamações aí disponível para o efeito.
Centros de Contato	Por telefone, através do número de contacto 800 50 60 66 (chamadas nacionais) ou 00 351 21 342 97 60 (chamadas internacionais). A apresentação por esta via implica a autorização da gravação da chamada pelo/a Cliente para os efeitos de apresentação da Reclamação.
Unidade de Comunicação e Marca (UDCM)	- Por correio eletrónico para o e-mail servicodereclamacoes@unicambio.pt; ou - por carta dirigida à UDCM – Unicâmbio – Instituição de Pagamento, S.A., para o seguinte endereço: Aeroporto de Lisboa, Rua C, Edifício 124, 5º piso, 1700-008 Lisboa
Encarregado de Proteção de Dados (DPO) Reclamações sobre dados pessoais	Por correio eletrónico para o e-mail dpo@unicambio.pt sempre que a Reclamação diga respeito à utilização ou tratamento de dados pessoais

Compete ao/à Cliente escolher qual o canal que entender para a apresentação da Reclamação, sendo a respetiva apresentação por qualquer um destes canais considerada válida desde que cumpra todos os requisitos previstos nesta Política e na legislação e regulamentação aplicável.

Neste contexto, o ponto de contacto do(s) Cliente(s) reclamante(s), para os efeitos da presente Política, é a Sra. Filipa Lilaia, e-mail: servicodereclamacoes@unicambio.pt. Caso a Reclamação incida sobre os contratos de crédito pessoal celebrados pelo BBVA Instituição Financeira de Crédito S.A. (“BBVA Consumer Finance”), no qual a Unicâmbio tenha atuado na qualidade de intermediária de crédito, o/a Cliente deve

POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

remeter a Reclamação diretamente para o BBVA Consumer Finance, podendo fazê-lo através do endereço de correio eletrónico bbva.fz.pt@bbvacf.pt. O Cliente reconhece que a Unicâmbio não tem qualquer obrigação de tratamento, registo ou resposta de Reclamações referentes aos contratos de crédito pessoal celebrados pelos seus Clientes com o BBVA Consumer Finance, sem prejuízo de colaborar integralmente com este parceiro para permitir a resolução rápida das reclamações que os Clientes remetam a este parceiro.

Caso o/a Cliente entenda não apresentar uma Reclamação diretamente junto da Unicâmbio, as Reclamações também podem ser encaminhadas às seguintes entidades:

ENTIDADE	COMO?
Banco de Portugal (BdP) (Câmbio Manual, Serviços de pagamento e/ou serviços financeiros)	- Preenchimento do formulário de reclamação online em www.clientebancario.bportugal.pt; - Impressão de formulário de reclamações e envio, devidamente preenchido, para a morada Banco de Portugal, Apartado 2240, 1106-001 Lisboa, Portugal; - Preenchimento online do formulário próprio do Livro de Reclamações Eletrónico disponível em www.livrodereclamacoes.pt
Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd) Reclamações sobre dados pessoais	Preenchimento do formulário disponível em www.cnpd.pt
Autoridade de Segurança Alimentar e económica (ASAE) Demais serviços prestados pela Unicâmbio cuja competência de fiscalização está a cargo da ASAE (Serviço de Compra de metais preciosos)	- Preenchimento do formulário de reclamação online disponível em www.asae.gov.pt; ou - Preenchimento online do formulário próprio do Livro de Reclamações Eletrónico disponível em www.livrodereclamacoes.pt

POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

3. PROCEDIMENTO DE RECEÇÃO, TRATAMENTO E REGISTO DE RECLAMAÇÕES

3.1. APRESENTAÇÃO DIRETA E RECEÇÃO DE RECLAMAÇÕES

Se a Reclamação for apresentada pelo/a Cliente diretamente no balcão da Unicâmbio, o/a colaborador/a que atenda o/a Cliente deve, no caso de o/a Cliente querer apresentar a Reclamação através do Livro de Reclamações da Unicâmbio, disponibilizar o mesmo ao/à Cliente, cumprindo os procedimentos em matéria de cooperação e assistência ao/à Cliente.

Caso a Reclamação seja submetida diretamente por telefone, a Unicâmbio assegura a gravação da chamada telefónica, devendo o/a Cliente autorizar esta gravação para efeitos da apresentação da Reclamação, sob pena de não poder utilizar este canal para a submeter. A Reclamação entregue por este meio considera-se recebida pela Unicâmbio no momento da formulação.

Independentemente do canal de comunicação escolhido pelo/a Cliente, as seguintes informações devem ser solicitadas ou obtidas pela Unicâmbio:

- a. Identificação completa e contactos do/a Cliente (incluindo o nome completo, e-mail, telefone, número e documento de identificação, morada, etc.) e, se aplicável, de pessoa que o/a represente e da respetiva capacidade em que atue;
- b. Indicação sobre se o/a Cliente é uma pessoa singular ou coletiva;
- c. Indicação sobre se o/a Cliente é ou não um utilizador de serviços de pagamento;
- d. Descrição sucinta e clara dos factos que motivaram a Reclamação, identificação dos intervenientes e dos departamentos ou serviços envolvidos (se conhecida) e data do ocorrido;
- e. Data e local da apresentação da Reclamação; e
- f. Outros elementos adicionais que o/a Cliente entenda útil ou conveniente apresentar.

O/a Cliente pode ainda identificar e anexar à Reclamação quaisquer provas documentais que a sustentem ou complementem.

A Unicâmbio pode solicitar elementos ou esclarecimentos adicionais ao/à Cliente que considere essenciais para o apuramento dos factos.

O/A colaborador/a deve confirmar que a Reclamação tem todos os elementos listados acima e, não os tendo, pedir esses elementos ao/à Cliente. A Unicâmbio só pode recusar a receção de uma Reclamação quando:

POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

- (i) faltem dados absolutamente essenciais para o processamento da Reclamação e o/a Cliente, convidado/a fornecê-los, se tenha recusado a fazê-lo;
- (ii) a Reclamação já tenha sido apresentada num passado recente e a reclamação original ainda esteja dentro do prazo de apreciação e resposta ou já tenha sido respondida ao/à Cliente pela Unicâmbio; ou
- (iii) se for manifesto que a Reclamação não diz respeito a produtos ou serviços comercializados pela Sociedade. Caso a Reclamação diga respeito a um produto do BBVA Consumer Finance, relativamente ao qual a Unicâmbio tenha atuado enquanto intermediária de crédito, a Unicâmbio reencaminhará a Reclamação para o BBVA Consumer Finance para que seja tratada pelos respetivos serviços.

A apresentação de Reclamações não está sujeita ou condicionada, em caso algum, ao pagamento de qualquer taxa, emolumento ou comissão de apresentação.

A apresentação de Reclamações no âmbito deste capítulo não prejudica o direito de o/a Cliente apresentar Reclamações junto das autoridades competentes usando, para o efeito, um dos demais canais indicados capítulo 2.

3.2. ANÁLISE E TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES

Recebida a Reclamação prevista na Política, o respetivo coordenador do balcão, unidade, serviço ou departamento em que foi entregue, remete a Reclamação imediatamente para a UDCM, acompanhada de todos os elementos necessários ou convenientes que permitam a análise e tratamento da Reclamação.

Compete à UDCM liderar o processo de análise e tratamento das Reclamações recebidas e, em particular:

- 1) Receber e registar as Reclamações em registo próprio, nos termos do capítulo 3.3;
- 2) Agir de imediato, no sentido de promover a célere resolução das Reclamações recebidas e a elaboração das correspondentes respostas aos/às Clientes. Nesse âmbito, compete em especial à UDCM:
 - a. analisar todos os elementos submetidos pelo/a Cliente com a Reclamação;
 - b. pedir ao responsável do balcão, unidade, serviço ou departamento um relatório escrito com a descrição e análise sumária e justificada dos factos alegados na Reclamação, a indicação de factos complementares úteis à análise da Reclamação, a indicação de eventuais medidas de resolução ou mitigação aplicadas e se a Reclamação tem ou não cabimento;

POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

- c. entrevistar, se necessário, quaisquer intervenientes nos eventos que deram origem à Reclamação;
 - d. obter de qualquer colaborador, pessoa, serviço ou departamento da Unicâmbio a total colaboração e elementos necessários ao cabal esclarecimento dos eventos que deram origem à Reclamação;
 - e. articular com quaisquer terceiros ou parceiros de negócio no cabal esclarecimento dos eventos que deram origem à Reclamação; e
 - f. ter em conta quaisquer informações, elementos ou dados complementares que venha a ter conhecimento aquando da análise da Reclamação;
- 3) Preparar uma proposta de resposta para aprovação interna pelo responsável pelo Departamento de Compliance, de forma a não prejudicar a resposta ao/à Cliente dentro do prazo de resposta e com os elementos previstos no ponto 4) infra; e
- 4) Transmitir uma resposta ao/à Cliente, por email ou carta (e, de entre estes, utilizando o meio pelo qual foi recebida). A Unicâmbio pode privilegiar contactos alternativos caso o/a Cliente tenha fornecido meios de contacto alternativos (desde que esses meios permitam o registo da resposta em suporte duradouro) e tenha solicitado expressamente que fosse utilizada preferencialmente esse meio alternativo de contacto.

As respostas às Reclamações são apresentadas em língua portuguesa, salvo se a Unicâmbio e o/a Cliente tenham acordado na utilização de outro idioma.

A resposta é enviada ao/à Cliente e à entidade competente (se aplicável) no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, após a data da receção da Reclamação. Caso uma Reclamação careça de um tratamento específico, nomeadamente técnico, que impeça, por motivos absolutamente excecionais, a Unicâmbio de assegurar o envio da resposta neste prazo, a Sociedade informa o/a Cliente sobre as razões para o atraso e sobre a data prevista para o envio da resposta definitiva, que não pode, em caso algum, ultrapassar os 35 (trinta e cinco) dias úteis a contar da data da receção da Reclamação pela Unicâmbio.

A proposta de resposta à Reclamação deve incluir, pelo menos, os seguintes elementos:

- i. A identificação clara do/a Cliente, do objeto da Reclamação e do colaborador que praticou o ato;
- ii. A identificação do responsável pela UDCM como ponto de contacto para o/a Cliente e o seu endereço de correio eletrónico;
- iii. A pronúncia e contributos do colaborador/departamento relativamente ao qual respeita a Reclamação;

POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

- iv. A listagem dos elementos/documentos que serviram de base à decisão sobre a Reclamação;
- v. A decisão sobre a Reclamação, devidamente fundamentada, nomeadamente através da identificação dos critérios objetivos de análise e a demonstração de que todos os aspetos relevantes foram integral e adequadamente investigados;
- vi. As medidas tomadas ou a tomar para resolver a questão e, se aplicável, o prazo para essas medidas serem implementadas;
- vii. A indicação das opções disponíveis, nomeadamente a possibilidade de encaminhar a reclamação para uma entidade de resolução alternativa de litígios ou de intentar uma ação civil;
- viii. A indicação da possibilidade de apresentação de recurso da decisão para o Banco de Portugal, enquanto autoridade de supervisão competente, e o recurso a meios alternativos de resolução de litígios; e
- ix. A data da sua comunicação ao/à Cliente.

Todas as Reclamações recebidas e tratadas pela Unicâmbio são comunicadas ao Banco de Portugal no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis na sequência do envio da resposta ao/à Cliente.

3.3. REGISTO DAS RECLAMAÇÕES

Compete ao UDCM receber e registar as Reclamações num registo próprio da Unicâmbio, em suporte eletrónico, duradouro e seguro, que impeça a respetiva eliminação ou alteração das Reclamações registadas fora do contexto previsto no presente capítulo.

O registo das Reclamações inclui toda a informação do serviço a que estão associadas, o tipo de reclamação, o estado/fase em que se encontram e o departamento encarregue do seu tratamento.

O registo está disponível para consulta em qualquer momento pelo Departamento de Compliance, pelo Conselho de Administração, pelo Fiscal Único, pelos responsáveis de controlo interno da Unicâmbio, pelo Banco de Portugal ou por outras autoridades competentes, no âmbito do exercício das suas competências de supervisão ou fiscalização.

Semestralmente, o Departamento de Compliance elabora e apresenta ao Conselho de Administração e ao Fiscal Único, um relatório que contenha:

- i. O tipo, conteúdo e número das Reclamações apresentadas;
- ii. As medidas adotadas para as gerir,
- iii. As deficiências identificadas no sistema de controlo interno;
- iv. Uma análise crítica aos incidentes registados;

POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

- v. Os *Key Risk Indicators* (KRI) identificados na gestão dos processos de Reclamações; e
- vi. Recomendações para a correção ou implementação de medidas corretivas necessárias a garantir o cumprimento da presente Política, eventuais alterações à Política e ao sistema de gestão de Reclamações, melhorias no processo de monitorização de Reclamações e, no geral, todas as medidas que possam contribuir para a diminuição do número e gravidade das Reclamações.

O registo centralizado de todos os processos de Reclamação tratados é garantido por um período mínimo de 5 (cinco) anos, salvo se a lei exigir ou vier a exigir um prazo mais alargado. Chegado ao momento da sua destruição (em virtude do decurso do prazo), a Unicâmbio toma as medidas de segurança necessárias para assegurar a destruição da informação, de acordo com a classificação da informação.

4. PROCEDIMENTO DE COMUNICAÇÃO EM CASO DE INCIDENTE DE SEGURANÇA, CIBERSEGURANÇA E FRAUDE NOS PAGAMENTOS

A Unicâmbio tem implementado um processo de gestão de incidentes estabelecido na Política de Gestão de Incidentes de Segurança da Informação.

No caso de o/a Cliente suspeitar que existiu um incidente de segurança, cibersegurança ou que tenha sido vítima de fraude nos pagamentos efetuados, deve entrar em contato de imediato com a Unicâmbio.

Os canais disponíveis para reporte de algum destes incidentes são os seguintes:

ONDE	COMO
Website institucional	www.unicambio.pt - Através de formulário eletrónico disponível no separador Reporte de Incidentes.
Balcões Unicâmbio	Presencialmente junto de Rede de balcões – Deverá dirigir-se a um dos balcões da Rede Unicâmbio e apresente a sua situação, solicitando o reporte de um incidente.
Centros de Contato	Por telefone, através do número de contacto 800 50 60 66 (chamadas nacionais) ou 00 351 21 342 97 60 (chamadas internacionais). A apresentação por esta via implica a autorização da gravação da chamada pelo/a Cliente para os efeitos de apresentação do reporte.
Via e-mail	Poderá realizar o reporte de um determinado incidente através do seguinte correio eletrónico incidentes@unicambio.pt .
Através de sua App Unimoney	Em caso de incidente ou pense que foi vítima de fraude, deve comunicar de imediato através do canal disponível na sua <i>app</i> , através da opção Reporte de Incidente.

POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Independentemente do canal de reporte escolhido pelo/a Cliente, as seguintes informações devem ser facultadas pelo/a Cliente ou obtidas pela Unicâmbio:

- a. Identificação completa e contactos do/a Cliente e, se aplicável, de pessoa que o/a represente e da respetiva capacidade em que atue;
- b. Indicação sobre se o/a Cliente é ou não um utilizador de serviços de pagamento;
- c. Descrição sucinta e clara sobre o incidente, tipo de serviço usado, data da ocorrência, se acredita que foi vítima de fraude e foram processados pagamentos não autorizados, o registo e identificação dessas transações;
- d. Evidências ou registos de suporte do incidente; e
- e. Outros elementos adicionais que o/a Cliente entenda útil ou conveniente apresentar.

As Reclamações ou o reporte de incidentes são analisados por ordem de apresentação.

Contudo, Reclamações/reportes de incidentes particularmente graves ou que correspondam a incidentes de carácter severo (nos termos definidos na Política de Gestão de Incidentes de Segurança da Informação) e as Reclamações relativas a incidentes que pareçam indiciar falhas de segurança adquirem prioridade máxima no tratamento, devendo ser tratadas de imediato.

O fluxo de análise dos incidentes de segurança ou fraude nos pagamentos difere do processo de gestão de reclamações. A receção dos reportes de incidentes é efetuado pelo serviço de operações da Unicâmbio, que examina as ocorrências e encaminha para a área responsável pela avaliação dos incidentes, seja ele de segurança, Cibersegurança ou fraude nos pagamentos.

Tratando-se de reporte que exige um tratamento específico, nomeadamente técnico, a Unicâmbio de assegurar informação ao Cliente sobre a data prevista para o envio da resposta definitiva, que não pode, em caso algum, ultrapassar os 35 (trinta e cinco) dias úteis a contar da data da receção da do reporte pela Unicâmbio.

O registo dos incidentes inclui toda a informação do serviço a que estão associadas, o tipo de incidente, o estado/fase em que se encontram e o departamento encarregue do seu tratamento. O registo da tipologia do incidente permite, ainda e de uma forma eficiente, contabilizar e agrupar as incidências de carácter severo, para efeitos de reporte ao Banco de Portugal nos termos definidos na Política de Gestão de Incidentes de Segurança da Informação.

5. REPORTE

As Reclamações/reportes de incidentes particularmente graves ou que correspondam a incidentes de carácter severo são, ainda, objeto de comunicação avulsa e imediata ao Conselho de Administração e acompanhamento especial desta. As demais Reclamações são incluídas em relatório semestral para apreciação do Conselho de Administração.

POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Todos os incidentes de segurança e cibersegurança de carácter severo são reportados ao Banco de Portugal logo que a Unicâmbio deles tenha conhecimento, sendo acompanhados por pontos de situação regulares. Os reportes de possíveis fraudes nos pagamentos são, igualmente, reportadas ao Banco de Portugal, nos termos regulamentarmente previstos.

6. RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS

A Unicâmbio disponibiliza aos seus Clientes o acesso a procedimentos eficazes e adequados de resolução alternativa de litígios.

Estão abrangidos por este regime os litígios que:

- Tenham valor igual ou inferior à alçada dos tribunais de primeira instância (atualmente, cinco mil euros); ou
- Digam respeito aos deveres de informação pré-contratual e contratual e a outros direitos e obrigações relacionados com a prestação e utilização de serviços de pagamento.

A Unicâmbio aderiu a duas entidades que possibilitam a resolução alternativa de litígios. Assim, o/a Cliente pode recorrer a qualquer um dos seguintes centros de arbitragem, nos termos definidos nos respetivos regulamentos de funcionamento:

- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC) – para mais informações consulte em: www.arbitragemdeconsumo.org.
- Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP) – Para mais informações consulte em: www.cicap.pt.

A Unicâmbio informa detalhadamente os seus Clientes, no seu website institucional, da forma como podem ser obtidas informações adicionais sobre o procedimento de resolução alternativa de litígios e as respetivas condições de acesso.

7. CONTROLO INTERNO E AUDITORIA

Compete ao Centro Corporativo de Auditoria Interna (“CCAI”) realizar revisões internas e independentes periódicas para verificar o cumprimento desta política e das responsabilidades atribuídas.

As Reclamações que evidenciem ocorrência de fraude interna devem ser objeto de particular análise pelo CCAI. Estas Reclamações e incidentes são, ainda, objeto de notificação avulsa e imediata ao Conselho de Administração e acompanhamento especial desta. As demais Reclamações são incluídas em relatório semestral para apreciação do Conselho de Administração.

POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

8. OUTRAS DISPOSIÇÕES

A apresentação de reclamações nos termos previstos no RJSPME e da presente Política não prejudica a apresentação de uma reclamação pelo/a utilizador/a dos serviços de pagamento no «*Livro de Reclamações*», conforme previsto no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, conforme sucessivamente alterado, e concretizado pela Portaria n.º 1288/2005, de 15 de dezembro e pela Instrução do Banco de Portugal n.º 18/2008.

A Sociedade dispõe de exemplares do «*Livro de Reclamações*» feitos de acordo com o modelo previsto na Portaria n.º 1288/2005, de 15 de dezembro.

A Sociedade disponibiliza o livro de reclamações aos utilizadores dos serviços de pagamento tanto em formato físico, na sua sede e locais de atendimento ao público, como em formato digital, no seu *website*.

Nos termos legalmente previstos, a Sociedade obriga-se ainda a:

- a) Facultar imediata e gratuitamente ao/à Cliente o «*Livro de Reclamações*», sempre que por este/a tal lhe seja solicitado;
- b) Afixar na sua sede e locais de atendimento ao público, em local bem visível e com caracteres facilmente legíveis pelo/a reclamante, a seguinte informação:
 - i) «*Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações*»;
 - ii) «*Entidade competente para apreciar a reclamação: Banco de Portugal, Apartado 2240, 1106-001 Lisboa*».
- c) Manter, por um período mínimo de 5 (cinco) anos, um arquivo organizado dos livros de reclamações que tenha encerrado;
- d) Proceder ao envio dos originais das folhas de reclamação e documentos complementares ao Banco de Portugal, a pedido deste ou entro dos prazos legais aplicáveis, através do sistema BPNNet e em condições de legibilidade idênticas às dos respetivos originais. Consideram-se documentos complementares:
 - i) As alegações que a Unicâmbio entenda dever prestar a propósito da reclamação;
 - ii) A resposta escrita que tenha sido, entretanto, dirigida ao/à Cliente reclamante;
 - iii) Um exemplar da mensagem publicitária, quando o objeto da reclamação incidir sobre publicidade; e
 - iv) Os elementos documentos tidos por relevantes sobre os factos reclamados.

POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

- e) Assistir o/a Cliente no preenchimento do formulário de reclamante sempre que este/a esteja impossibilitado/a de o fazer por razões de analfabetismo ou incapacidade física; e
- f) Entrega do duplicado da reclamação ao/à Cliente após o preenchimento da mesma.

