



**RealTransfer**  
INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, S.A.

**POLÍTICA**

**DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES**

## Índice

1. Introdução.....	3
2. Objetivo.....	3
3. Definição de Reclamação .....	4
4. Meios disponibilizados para apresentar uma Reclamação .....	4
Livro de Reclamações físico.....	5
Livro de Reclamações eletrónico.....	5
Banco de Portugal .....	5
Comissão Nacional de Proteção de Dados .....	6
5. Resolução Alternativa de Conflitos .....	6
6. Tratamento de Reclamações.....	7
7. Acompanhamento interno e reportes .....	8
8. Processo de revisão, aprovação e divulgação da Política de Gestão de Reclamações .....	9

## 1. Introdução

A gestão de reclamações é fundamental para a “RealTransfer – Instituição de Pagamento, S.A.”, na medida em que garante benefícios que estão na origem de uma melhoria contínua do serviço oferecido.

Através das reclamações recebidas, a Instituição tem a possibilidade de saber como melhorar a qualidade dos seus serviços, sendo possível identificar falhas ou pontos de melhoria nos mesmos e fazer os ajustes necessários para melhor corresponder às expectativas dos clientes.

Ao lidar com empatia e adequadamente com uma reclamação, a RealTransfer procura criar um vínculo de confiança e fidelizar o cliente, postura esta que tem um grande impacto na sua reputação. Para além disso, contribui para a redução de riscos legais e evita processos judiciais, ao resolver o problema de forma justa e eficaz.

Encarando cada reclamação como uma oportunidade de inovação e adaptação, a RealTransfer procura descobrir, através das mesmas, necessidades dos clientes ou tendências do mercado que a podem orientar na inovação de serviços e melhor posicionar no que à competitividade diz respeito.

Feito o exposto, a gestão de reclamações por parte da RealTransfer é mais do que a resolução de problemas, constituindo uma estratégia de garantia de excelência da experiência dos seus clientes e do seu sucesso a longo prazo.

Com vista a garantir o adequado acompanhamento e tratamento das reclamações, a RealTransfer elaborou a presente “Política de Gestão de Reclamações”, que visa definir as principais orientações em matéria de tratamento e gestão de reclamações, alinhadas com a legislação e regulamentação em vigor e as orientações emanadas pelos supervisores nacionais e a Autoridade Bancária Europeia.

## 2. Objetivo

Tendo presente a possibilidade de ocorrência de eventos inesperados que possam conduzir à insatisfação por parte de alguns dos nossos clientes ou terceiras entidades, e caso entendam os mesmos apresentar reclamação, foi criada pela nossa Instituição a presente Política que define os princípios adotados no relacionamento com clientes ou terceiras entidades, em todas as fases do processo de gestão de reclamações.

A RealTransfer incumbiu a função de Auditoria Interna a responsabilidade de garantir o tratamento de todos os processos de reclamações, sempre pautando a sua atuação com a maior diligência, celeridade, rigor,

transparência e eficácia, disponibilizando assim aos seus clientes um serviço de excelência e consequentemente salvaguardando os interesses legítimos dos mesmos.

Atenta à importância que reveste a receção, análise e tratamento das reclamações/queixas dirigidas à RealTransfer, a função de Conformidade é responsável por supervisionar, analisar e validar todo e qualquer procedimento no que respeita ao processo de gestão de reclamações, quer na sua receção, resposta, conclusão e eventual alteração de procedimentos mais adequados a uma melhoria contínua de prestação de serviços a que a Instituição se pauta na sua atividade.

### 3. Definição de Reclamação

No contexto das instituições de pagamento em Portugal, uma "reclamação" define-se como uma manifestação formal de um cliente ou utilizador dos serviços de pagamento, indicando uma insatisfação ou discordância com a prestação de serviços. Esta insatisfação pode envolver questões como falhas na execução de operações, cobranças indevidas, falhas na informação prestada, qualidade do atendimento prestado ou até o incumprimento das condições acordadas.

De acordo com a legislação vigente, nomeadamente o regulamento do Banco de Portugal, a RealTransfer dispõe de um mecanismo interno para a receção e resolução das reclamações, garantindo que os clientes são devidamente informados relativamente ao procedimento de reclamações junto das entidades competentes, caso a resposta da Instituição não seja satisfatória.

Desta feita, a reclamação visa encontrar uma solução para o problema apontado pelo cliente, podendo resultar numa compensação, retificação ou outro tipo de resolução, conforme o caso.

### 4. Meios disponibilizados para apresentar uma Reclamação

A RealTransfer procura distinguir-se pelos seus padrões de elevada qualidade, prestando um serviço que está assente no seu pilar basilar de excelência de atendimento aos seus clientes.

Não obstante o exposto, tem a nossa Instituição consciência da possibilidade de ocorrência de situações inopinadas que possam suscitar insatisfação por parte dos clientes, pelo que, sempre que estes entendam, podem manifestar formalmente o seu desacordo ou insatisfação, por via da apresentação de reclamação, de forma imediata e gratuita, através de meios próprios que a nossa Instituição disponibiliza.

Assim, o cliente tem ao seu dispor os seguintes meios para efetuar uma reclamação formal:

- **Livro de Reclamações físico**

Considerando a exigência pelo respeito dos direitos dos consumidores, tornando mais célere a resolução de conflitos entre o consumidor e o agente económico, o Livro de Reclamações é uma faculdade que permite a todos os cidadãos exercer o seu direito de queixa. O artigo 3º, n.º 1 alínea B do Decreto-Lei n.º 156/2005, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 74/2017 de 21 de junho, define que a Instituição, enquanto fornecedor de bens ou prestador de serviços, está obrigada a "facultar imediatamente e gratuitamente ao consumidor ou utente o Livro de Reclamações sempre que por este tal lhe seja solicitado", pelo que todas as agências da RealTransfer dispõem de Livro de Reclamações, devendo estar afixado de forma visível o letreiro que informa a existência do mesmo nas instalações.

- **Livro de Reclamações eletrónico**

Encontra-se previsto no Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, que: *"Volvidos mais de 10 anos sobre a data da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, que veio instituir a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações a um conjunto alargado de fornecedores de bens e prestadores de serviços importa modernizar e simplificar este regime, em particular no que se refere à desmaterialização do livro de reclamações e respetivos procedimentos. Neste âmbito, consta do programa «SIMPLEX+ 2016», a medida «Livro de Reclamações On-line», que se traduz na disponibilização de uma plataforma digital que permite aos consumidores apresentar reclamações e submeter pedidos de informação de forma desmaterializada, bem como consultar informação estruturada, promovendo-se o tratamento mais célere e eficaz das solicitações e uma maior satisfação daqueles."* Desde 1 de julho de 2018, é obrigatória a disponibilização do Livro de Reclamações em formato eletrónico, bem como a divulgação de acesso ao mesmo nos respetivos sítios da Internet. A RealTransfer, em <https://www.realtransfer.pt/index.pt.php>, disponibiliza ao público em geral o acesso à plataforma digital da Direção Geral do Consumidor <https://www.livroreclamacoes.pt/inicio/>.

- **Banco de Portugal**

A entidade reguladora e supervisora da atividade desenvolvida pela RealTransfer é o Banco de Portugal. O reclamante pode apresentar uma reclamação/queixa junto do Banco de Portugal através do preenchimento de um formulário disponibilizado no Portal do Cliente Bancário em "[www.clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/formulario-nova-reclamacao](http://www.clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/formulario-nova-reclamacao)", ou, em alternativa, pode imprimir o

Origem: função de Conformidade
Política de Gestão de Reclamações: V3
Data de emissão: 20/01/2022
Data de revisão: 14/03/2025
Data de aprovação: 21/03/2025
Classificação: Público

formulário de reclamação e enviar o mesmo para a morada: Banco de Portugal, Apartado 2240 – 1106-001, Lisboa, Portugal.

▪ **Comissão Nacional de Proteção de Dados**

A nossa Instituição, em resposta às diversas necessidades que surgem da sua atividade e em cumprimento da prestação de serviços ao cliente com elevados padrões de excelência a que se propõe, tem um Departamento de Proteção de Dados que, caso se revele primordial na resposta a reclamações, poderá ser solicitado a fim de dirimir o motivo que levou à reclamação, numa ótica de melhoria contínua da prestação de serviços no que diz respeito à Proteção de Dados. O contacto da entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais é a seguinte:

**RealTransfer – Instituição de Pagamento S.A.**

**Sede: Rua Augusta n.º 280 - 3º 1100 057 Lisboa, Portugal**

A RealTransfer tem um Encarregado de Proteção de Dados (EPD) que verifica e garante a conformidade do tratamento de dados pessoais com as normas legais aplicáveis. Este, enquanto representante da RealTransfer para o esclarecimento de questões relativas ao tratamento de dados, colabora com a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd), na sua qualidade de autoridade de controlo, presta informação e aconselha a RealTransfer ou as entidades subcontratadas relativamente às suas obrigações no âmbito da privacidade e proteção de dados. Endereço do Encarregado de Proteção de Dados:

**Rua Fernando Curado Ribeiro n. 94D – 3ºEsq.,1600-449 Lisboa**

**Endereço de correio eletrónico: [dpo.ultra@ultra-servicos.com](mailto:dpo.ultra@ultra-servicos.com)**

O reclamante também poderá apresentar uma queixa/reclamação diretamente à Comissão Nacional de Proteção de Dados em <https://www.cnpd.pt.>, ou remeter um e-mail à CNPD, para o endereço: [geral@cnpd.pt](mailto:geral@cnpd.pt).

## **5. Resolução Alternativa de Conflitos**

Em alternativa aos meios supramencionados, o reclamante pode ainda recorrer à Resolução Alternativa de Conflitos. São na sua maioria Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, que procedem à resolução de litígios através de procedimentos de mediação, conciliação e arbitragem, de forma gratuita ou a custos reduzidos. Prestam informação gratuita sobre temas de consumo.

Para esse efeito, a RealTransfer tem a declarar que é aderente dos seguintes Centros de Arbitragem de Conflitos:

- Centro de Arbitragem de Conflitos de Lisboa;
- Centro de Arbitragem de Conflitos do Distrito de Coimbra;
- Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto;
- CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve;
- CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo;
- Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo – Tribunal Arbitral de Consumo.

## 6. Tratamento de Reclamações

Para que seja possível efetuar uma análise cuidada e produzir uma resposta célere e objetiva à reclamação apresentada, é essencial que o reclamante indique os seguintes elementos:

- Nome completo;
- Morada completa;
- Número de identificação fiscal e/ou n.º de bilhete de identidade/cartão de cidadão;
- Dados de contacto;
- Identificação da agência;
- Data da reclamação.

Para além destes dados, o reclamante deve descrever de forma clara, concreta e completa os factos que motivam a reclamação.

Caso exista, o reclamante deverá igualmente anexar documentação que corrobore/suporte os factos apresentados na mesma.

Independentemente do método que foi utilizado, todas as reclamações rececionadas deverão ser imediatamente encaminhadas para a função de Auditoria Interna e função de Conformidade da RealTransfer.

Após a receção da reclamação, são efetuadas todas as diligências consideradas necessárias ao apuramento dos factos expostos pelo reclamante, analisando de forma isenta e cuidada a documentação ao seu dispor. Sempre que se revele pertinente, é solicitada ao reclamante ou a outros departamentos a informação adicional para o esclarecimento de dúvidas que subsistam.

Findas as diligências em causa e analisados os factos, emitir-se-á decisão sobre o pedido efetuado pelo reclamante. Na resposta, a RealTransfer procurará utilizar uma linguagem clara, simples e suscetível de ser compreendida pelo interessado, explicando a posição da Instituição sobre a reclamação/e ou queixa.

A comunicação da conclusão do processo é sempre comunicada ao reclamante através de carta ou e-mail, indicando a fundamentação da decisão, quando desfavorável. Aquando da elaboração da resposta, e caso a mesma não satisfaça integralmente os termos da reclamação ou queixa apresentada, é sempre indicado ao reclamante quais as entidades de resolução alternativas de litígios às quais poderá recorrer.

As reclamações rececionadas através do Livro de Reclamações são remetidas para a autoridade competente, nomeadamente o Banco de Portugal, sendo o prazo máximo de resposta é 15 dias úteis a contar do dia em que a mesma foi rececionada.

A RealTransfer, em cumprimento do legalmente previsto, mantém o arquivo de todas as reclamações recebidas, com o respetivo tratamento e resposta ao reclamante por um período mínimo de 5 anos.

## 7. Acompanhamento interno e reportes

Ao abrigo do estipulado no artigo 28º, alínea j), do Aviso nº.3/2020, a função de Conformidade da RealTransfer é responsável por *“manter um registo permanentemente atualizado e completo e proceder à gestão de reclamações apresentadas por clientes, elaborando e apresentando aos órgãos de administração e de fiscalização, com uma periodicidade adequada, relatórios detalhados quanto ao tipo e conteúdo das reclamações apresentadas, as medidas adotadas para as gerir, bem como as deficiências identificadas no sistema de controlo interno”*.

A função de Auditoria Interna acompanha e responde a todos os processos relativos às reclamações. Todo processo de gestão de reclamações é acompanhado e validado pela função de Conformidade. A função de Auditoria Interna é responsável por elaborar e enviar, mensalmente, ao órgão da Administração e a função de Conformidade, um mapa com o resumo das reclamações rececionadas no mês a que se refere. Nesse mapa, deverá constar a identificação do reclamante, o canal utilizado para apresentação da reclamação, o conteúdo da mesma, a resposta produzida e o estado da reclamação.

Tendo por base a análise dos relatórios produzidos pela função de Auditoria Interna, a função de Conformidade elabora e apresenta ao órgão de Administração e Fiscalização relatórios detalhados relativos às reclamações rececionadas. Nesses relatórios, apresentados com uma periodicidade semestral, consta não só a tipologia e conteúdo das reclamações, como também são apresentadas as medidas adotadas/propostas para as gerir/suprir as mesmas.

A análise do conteúdo das reclamações recebidas é uma ferramenta útil na identificação de possíveis lacunas existentes nos procedimentos implementados, contribuindo para a sua deteção e elaboração de recomendações dirigidas aos departamentos internos da Instituição.

## 8. Processo de revisão, aprovação e divulgação da Política de Gestão de Reclamações

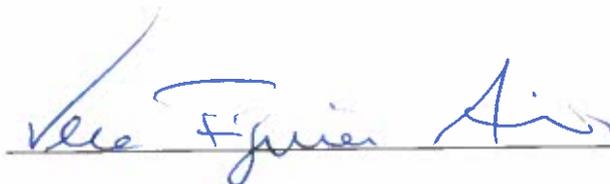
O conteúdo da presente Política é revisto periodicamente ou sempre que ocorram alterações de natureza legal ou regulamentar que o justifiquem. A presente Política é divulgada a todos os colaboradores da RealTransfer e ao público, através de publicação na página de Intranet e Internet da RealTransfer respetivamente.

**Responsável da função de Conformidade**



Olga Pushkarenko Tomás

**Com o Conhecimento de Administração**



Vera Lúcia Afonso Figueira Aires



João Afonso Coelho Bettencourt da Camara