

04/10/2018

JC 2018 35

# Orientações sobre tratamento de reclamações para os setores de valores mobiliários e da banca

---

## Orientações sobre o tratamento de reclamações para os setores de valores mobiliários (ESMA) e da banca (EBA)

### Objetivo

1. A fim a assegurar uma proteção adequada dos consumidores, as presentes orientações visam:
  - a. clarificar o que se espera da organização interna das entidades financeiras no que respeita ao tratamento de reclamações;
  - b. fornecer indicações sobre a prestação de informações aos reclamantes;
  - c. fornecer indicações sobre os procedimentos de resposta às reclamações;
  - d. harmonizar os procedimentos das entidades financeiras relativos ao tratamento de todas as reclamações recebidas; e
  - e. assegurar que a supervisão dos procedimentos das entidades financeiras está sujeita a um nível mínimo de convergência à escala da UE.

### Âmbito de aplicação

2. As presentes orientações aplicam-se às autoridades com competência para supervisionar o tratamento de reclamações efetuado por entidades financeiras que atuam na sua jurisdição, incluindo nos casos em que a autoridade competente dispõe de poderes para supervisionar, nos termos do Direito da UE e do Direito nacional, o tratamento de reclamações adotado por entidades financeiras que atuam na sua jurisdição ao abrigo do regime de livre prestação de serviços ou do direito de estabelecimento.
3. Quando estejam em causa instituições que não sejam instituições de crédito ou intermediários de crédito, as orientações são aplicáveis na medida em que as autoridades mencionadas no número anterior sejam competentes para assegurar a aplicação e execução das disposições da Diretiva do Crédito Hipotecário a que se referem estas orientações.
4. As presentes orientações não são aplicáveis quando uma entidade financeira recebe uma reclamação relativa a:

- a. atividades diferentes das supervisionadas pelas «autoridades competentes», nos termos do n.º 3 do artigo 4.º do Regulamento ESMA ou do n.º 2 do artigo 4.º do Regulamento EBA ou do artigo 5.º da Diretiva do Crédito Hipotecário; ou
- b. atividades de outra entidade relativamente à qual essa entidade financeira não tem qualquer responsabilidade legal ou regulamentar (e quando aquelas atividades constituam a substância da reclamação).

Contudo, essa entidade financeira deve responder, sempre que possível, transmitindo a sua posição sobre a reclamação e/ou, se for caso disso, indicando os dados da entidade financeira responsável pelo tratamento da reclamação.

### **Cumprimento, obrigações de reporte e entrada em vigor**

5. As presentes orientações são emitidas em conformidade com o artigo 16.º dos Regulamentos das AES<sup>1</sup>. De acordo com o n.º 3 do artigo 16.º, as autoridades competentes e as entidades financeiras devem envidar todos os esforços no sentido de cumprir as presentes orientações.
6. As presentes orientações expressam o ponto de vista da ESMA e da EBA sobre o que constitui a prática de supervisão adequada no âmbito do Sistema Europeu de Supervisão Financeira e sobre o modo como o Direito da União deve ser aplicado. A ESMA e a EBA esperam, por conseguinte, que todas as autoridades competentes e as entidades financeiras às quais as presentes orientações se dirigem cumpram estas orientações. As autoridades competentes devem incorporar as presentes orientações nas suas práticas de supervisão da forma que o considerem mais apropriado (por exemplo, alterando o seu enquadramento jurídico ou os seus processos de supervisão), incluindo os casos em que as orientações se dirigem primeiramente às entidades financeiras.
7. As autoridades competentes devem notificar a ESMA e/ou a EBA, informando se implementaram ou tencionam implementar estas orientações ou, caso contrário, indicando as razões pelas quais decidiram não as cumprir, no prazo de dois meses a contar da data de publicação pela ESMA e pela EBA das versões traduzidas em [JCGuidelines.complaintshandling@esma.europa.eu](mailto:JCGuidelines.complaintshandling@esma.europa.eu) e em [compliance@eba.europa.eu](mailto:compliance@eba.europa.eu). Na ausência de qualquer notificação até à referida data, as autoridades competentes serão consideradas incumpridoras. Nos sítios Web da ESMA e da EBA encontra-se disponível um formulário para a notificação.
8. As presentes orientações aplicam-se a partir do prazo estipulado para o cumprimento da obrigação de notificação mencionada no n.º 7. No que se refere às autoridades competentes para a supervisão do tratamento de reclamações relativas a mutuantes que não sejam instituições de crédito e a intermediários de crédito no âmbito da Diretiva do Crédito Hipotecário e a instituições de pagamento que prestam exclusivamente serviços de iniciação de pagamentos ou de informação sobre contas ao abrigo da Diretiva de Serviços de Pagamento, as orientações são aplicáveis a partir de 1 de maio de 2019.

---

<sup>1</sup> ESMA - Regulamento (UE) n.º 1095/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2010, que cria uma Autoridade Europeia de Supervisão (Autoridade Europeia dos Valores Mobiliários e dos Mercados), altera a Decisão n.º 716/2009/CE e revoga a Decisão n.º 2009/77/CE.

EBA - Regulamento (UE) n.º 1093/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2010, que cria uma Autoridade Europeia de Supervisão (Autoridade Bancária Europeia), altera a Decisão n.º 716/2009/CE e revoga a Decisão n.º 2009/78/CE.

9. Independentemente de uma autoridade, nos termos do artigo 4.º, n.º 2 do Regulamento EBA, ser ou não tratada nos termos dos n.ºs 2 e 3, sempre que um Estado-Membro tenha designado mais do que uma autoridade em conformidade com o artigo 5.º da Diretiva 2014/17/UE e uma delas não for uma autoridade nos termos do artigo 4.º, n.º 2 do Regulamento da EBA, a autoridade prevista no artigo 4.º, n.º 2 do Regulamento da EBA, designada nos termos do artigo 5.º da Diretiva 2014/17/UE, deve, sem prejuízo das disposições nacionais adotadas nos termos do artigo 5.º, n.º 3 da Diretiva 2014/17/UE:
- a) informar imediatamente a outra autoridade designada acerca das presentes Orientações e da respetiva data de aplicação;
  - b) solicitar a essa autoridade, por escrito, que considere a possibilidade de aplicar as orientações;
  - c) solicitar a essa autoridade, por escrito, que informe a EBA ou a autoridade ao abrigo do artigo 4.º, n.º 2 do Regulamento da EBA, no prazo de dois meses a contar da notificação a que se refere a alínea a), sobre se aplica ou se tenciona aplicar as presentes orientações; e
  - d) se aplicável, reencaminhar imediatamente para a EBA as informações recebidas ao abrigo da alínea c).

### Definições

10. Salvo indicação em contrário, os conceitos usados na seguinte legislação setorial têm o mesmo significado nas presentes orientações:
- a) Diretiva relativa aos mercados de instrumentos financeiros (DMIF);
  - b) Diretiva relativa aos gestores de fundos de investimento alternativos (DGFAI);
  - c) Diretiva relativa aos organismos de investimento coletivo em valores mobiliários (DOICVM);
  - d) Diretiva (CRD) e Regulamento (CRR) relativos à adequação dos fundos próprios;
  - e) Diretiva relativa aos serviços de pagamento no mercado interno (DSP);
  - f) Diretiva relativa à moeda eletrónica (DME); e
  - g) Diretiva sobre Crédito Hipotecário (DCH).
11. Exclusivamente para efeito das presentes orientações, estabeleceram-se as definições indicativas apresentadas na tabela infra, as quais não derrogam as definições equivalentes de Direito nacional.

<i>Entidade(s) financeira(s)</i> <sup>2</sup>	Os seguintes participantes no mercado financeiro, quando i) prestem os serviços de investimento elencados na Secção A do Anexo I da DMIF e os serviços auxiliares enunciados na Secção B do mesmo Anexo; ou ii) prestem um serviço bancário elencado no Anexo I da CRD; ou iii) prestem o serviço de gestão coletiva de carteiras de OICVM; ou iv) prestem um serviço de pagamento na aceção do n.º 3 do artigo 4.º da PSD; ou v) emitam moeda eletrónica na aceção do n.º 2 do artigo 2.º da DME; ou vi) celebrem contratos de crédito, na aceção
---	--

<sup>2</sup> Caso venham a entrar em vigor diretivas adicionais da UE, que introduzirão novas atividades financeiras e/ou instituições financeiras no âmbito de ação de uma ESA, esta procederá a consultas sobre qualquer extensão da aplicabilidade das orientações a essas empresas e atividades.

	<p>do artigo 4.º, n.º 3 da DCH ou desenvolvam atividades de intermediação de crédito, na aceção do artigo 4.º, n.º 5 da DCH:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• empresas de investimento (na aceção do ponto 1) do n.º 1 do artigo 4.º da DMIF);</li> <li>• sociedades gestoras (na aceção da alínea b) do n.º 1 do artigo 2.º da Diretiva OICVM) e sociedades de investimento que não designem uma sociedade gestora autorizada, nos termos da mesma diretiva (conforme o estatuído no respetivo artigo 30.º);</li> <li>• GFIA externos (na aceção da alínea a) do n.º 1 do artigo 5.º da DGFIA), quando prestem serviços, nos termos do n.º 4 do artigo 6.º da DGFIA;</li> <li>• instituições de crédito (na aceção do n.º 1 do artigo 4.º do CRR);</li> <li>• instituições de pagamento (na aceção do artigo 4.º, n.º 4 da DSP), incluindo os prestadores de serviços de informação sobre contas que prestem exclusivamente o serviço de pagamento a que se refere o ponto 8 do anexo I da DSP e que estão abrangidos pela isenção prevista no artigo 33.º da DSP;</li> <li>• instituições de moeda eletrónica (na aceção do artigo 2.º, n.º 1 da EDM); e</li> <li>• intermediários de crédito e instituições que não sejam instituições de crédito (na aceção do artigo 4.º, n.º 5 e n.º 10 da DCH, respetivamente).</li> </ul>
<p><i>reclamação</i></p>	<p>Declaração de insatisfação dirigida a uma entidade financeira por uma pessoa singular ou por uma pessoa coletiva, referente i) à prestação de um serviço de investimento, nos termos da DMIF, da DOICVM ou da DGFIA; ou ii) à prestação de um serviço bancário elencado no Anexo I da CRD; ou iii) à prestação de um serviço de gestão coletiva de ativos, nos termos da DOICVM; ou iv) à prestação de um serviço de pagamento na aceção do artigo 4.º, n.º 3 da DSP; ou v) à emissão de moeda eletrónica na aceção do artigo 2.º, n.º 2 da DME; ou vi) à celebração de um contrato de crédito, na aceção do artigo 4.º, n.º 3 da DCH; ou vii) ao exercício de atividades de intermediação de crédito, na aceção do artigo 4.º, n.º 5 da DCH.</p>
<p><i>reclamante</i></p>	<p>Pessoa singular ou pessoa coletiva que se presume ter legitimidade para que a sua reclamação seja tida em consideração por uma entidade financeira e que a tenha apresentado.</p>

## Orientações sobre tratamento de reclamações

**Orientação 1 – Política de gestão de reclamações**

1. As autoridades competentes devem assegurar que:
  - a) As entidades financeiras apliquem uma «política de tratamento de reclamações». Tal política deve ser definida e aprovada pelo órgão de administração das entidades financeiras, o qual também deve ser responsável pela sua implementação e pela monitorização do respetivo cumprimento.
  - b) A «política de tratamento de reclamações» é consignada num documento (escrito), designadamente como parte integrante de uma «política de tratamento (equitativo) geral».
  - c) A «política de tratamento de reclamações» é disponibilizada a todos os colaboradores das entidades financeiras, para o efeito relevantes, através de meio de divulgação interno adequado.

**Orientação 2 - Função de tratamento de reclamações**

2. As autoridades competentes devem assegurar que as entidades financeiras disponham de uma função de tratamento de reclamações que permita que as reclamações sejam analisadas de forma imparcial e que eventuais conflitos de interesses sejam identificados e mitigados.

**Orientação 3 – Registo**

3. As autoridades competentes devem assegurar que as entidades financeiras registem, internamente, as reclamações, em conformidade com os requisitos nacionais em matéria de prazos e de forma adequada (designadamente através de um registo eletrónico seguro).

**Orientação 4 – Reporte**

4. As autoridades competentes devem assegurar que as entidades financeiras prestem informação sobre as reclamações e o respetivo tratamento às autoridades nacionais competentes ou a um provedor. Estes dados devem abranger o número de reclamações recebidas, discriminadas de acordo com os critérios nacionais ou critérios próprios, quando pertinente.

**Orientação n.º 5 – Acompanhamento interno do tratamento de reclamações**

5. As autoridades competentes devem assegurar que as entidades financeiras analisem, numa base contínua, os dados relativos ao tratamento de reclamações, por forma a garantir que identifiquem e procurem resolver problemas recorrentes ou sistémicos e potenciais riscos legais e operacionais, designadamente:
  - a) Analisando as causas de reclamações individuais, de modo a identificar causas fundamentais comuns a tipos de reclamação;
  - b) Verificando se tais causas podem também afetar outros processos ou produtos, incluindo aqueles que não são diretamente objeto de reclamação; e

- c) Corrigindo tais causas fundamentais, sempre que seja razoável fazê-lo.

#### **Orientação 6 – Prestação de informação**

6. As autoridades competentes devem assegurar que as entidades financeiras:
- a) A pedido ou quando acusam a receção de uma reclamação, prestem informação por escrito sobre o seu processo de tratamento de reclamações.
  - b) Publiquem informações detalhadas sobre o seu processo de tratamento de reclamações de forma facilmente acessível ao público, designadamente em brochuras, folhetos, documentos contratuais ou através do respetivo sítio na Internet.
  - c) Prestem informações claras, precisas e atualizadas sobre o processo de tratamento de reclamações, incluindo:
    - (i) indicações detalhadas sobre o modo de apresentar uma reclamação (designadamente o tipo de informações a prestar pelo reclamante, a identidade e os dados de contacto da pessoa ou departamento ao qual a reclamação deve ser dirigida);
    - (ii) o processo que será seguido no tratamento de uma reclamação (designadamente quando será acusada a receção da reclamação, prazos indicativos para o respetivo tratamento, a possibilidade de recurso a uma autoridade competente, provedor ou mecanismo de resolução alternativa de litígios (RAL), etc.).
  - d) Mantenham o reclamante informado sobre o tratamento ulterior da reclamação.

#### **Orientação 7 – Procedimentos de resposta às reclamações**

7. As autoridades competentes devem assegurar que as entidades financeiras:
- a) Procurem recolher e analisar todos os elementos de prova e informações relevantes sobre a reclamação.
  - b) Comuniquem em linguagem simples, que seja claramente compreendida.
  - c) Forneçam uma resposta sem qualquer demora desnecessária ou, pelo menos, nos prazos estabelecidos a nível nacional. Quando não for possível responder no prazo previsto, a entidade financeira deve informar o reclamante sobre as causas do atraso e indicar a data em que a análise deverá estar concluída.
  - d) Ao comunicar uma decisão final que não satisfaça plenamente o pedido do reclamante (ou qualquer decisão final, nos casos em que a legislação nacional o exija), incluam uma explicação completa da sua posição sobre a reclamação e indiquem ao reclamante as opções de que dispõe para prosseguir com a reclamação, designadamente a possibilidade de recurso a um provedor, mecanismo de resolução alternativa de litígios,

autoridades nacionais competentes, etc. Tal decisão deve ser comunicada por escrito sempre que a legislação nacional o exija.