

# **REGULAMENTO DO SERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE DA CAJA RURAL DEL SUR, SUCURSAL EM PORTUGAL**



## **ÍNDICE**

### **Título I. Serviço de apoio ao cliente.**

**Capítulo I.** Legislação aplicável, dependência hierárquica e autonomia do Serviço de Apoio ao Cliente e suas funções.

**Capítulo II.** Responsável pelo Serviço de Apoio ao Cliente: nomeação, duração do mandato, causas de incompatibilidade ou inelegibilidade e cessação de funções.

**Capítulo III.** Obrigações da instituição e dos seus serviços para com o Serviço de Apoio ao Cliente e obrigações de informação.

### **Título II. Queixas e reclamações e seu tratamento.**

**Capítulo I.** Objeto, forma, requisitos e prazo para a apresentação de queixas e reclamações.

**Capítulo II.** Tratamento das queixas e reclamações.

**Capítulo III.** Finalização do processo, notificação da decisão e dos seus efeitos.

**Capítulo IV.** Incompatibilidade de ações simultâneas e interrupção do prazo de prescrição.

### **Título III. Relações com os serviços de reclamações do Banco de Portugal**

### **Título IV. Relatório anual**

### **Disposições transitórias**

### **Disposições finais**

### **Anexo I. Informações de contacto do Serviço de Apoio ao Cliente.**

### **Anexo II. Política de conflito de interesses**

## **Título I. Serviço de apoio ao cliente.**

### **Capítulo I. Âmbito de aplicação, dependência hierárquica e autonomia do Serviço de Apoio ao Cliente e suas funções.**

#### **Artigo 1. Âmbito de aplicação.**

O presente Regulamento regula a atividade do Serviço de Apoio ao Cliente (doravante, o Serviço ou SAC) da **Caja Rural del Sur Cooperativa de Crédito - Sucursal em Portugal** (doravante, a Sucursal ou a Caja).

#### **Artigo 2. Dependência hierárquica e autonomia das suas decisões.**

O Serviço responderá hierarquicamente perante a Secretaria-Geral da Caja Rural del Sur e a Caja tomará todas as medidas necessárias para separar o Serviço dos restantes serviços comerciais ou operacionais da organização, para garantir a adoção de decisões autónomas no âmbito da sua atividade e, do mesmo modo, evitar conflitos de interesses. No que se refere aos conflitos de interesses do Serviço, as medidas de gestão e de controlo constam do Anexo II do presente Regulamento.

#### **Artigo 3. Âmbito de atuação.**

O objetivo do SAC é tratar e resolver as queixas e reclamações apresentadas pelos clientes e utilizadores de serviços financeiros.

Para efeitos do presente Regulamento, consideram-se reclamações as que se referem ao funcionamento dos serviços financeiros prestados aos clientes e utilizadores dos serviços financeiros da Caja e apresentadas por atrasos, falta de atenção ou qualquer outro tipo de atuação deficiente verificada no seu funcionamento, e consideram-se queixas as apresentadas pelos clientes e utilizadores dos serviços financeiros da Caja que visem obter a restituição do seu interesse ou direito, e que revelem factos concretos relativos a ações ou omissões da Sucursal lesivas dos interesses ou dos direitos do reclamante por violação dos contratos ou das boas práticas e costumes bancários.

Por outro lado, entende-se por boas práticas as que, sem serem impostas por regulamentos contratuais ou de supervisão e sem constituírem usos bancários, são razoavelmente necessárias para uma gestão responsável, diligente e respeitadora dos negócios financeiros com os clientes.

#### **Artigo 4. Âmbito subjetivo.**

Qualquer cliente e pessoa singular ou coletiva, utilizadora dos serviços financeiros da Caja, terá o direito de submeter ao conhecimento e decisão do Serviço, diretamente ou através de representação, qualquer queixa ou reclamação que considere oportuno fazer, nas matérias e segundo as regras estabelecidas no presente Regulamento.

## **Artigo 5. Funções.**

No exercício das suas funções, compete ao Serviço

- a) Apreciar e resolver as queixas e reclamações apresentadas no âmbito dos processos previstos no artigo 3º do presente Regulamento.
- b) Apresentar aos departamentos competentes e à Gerência da Caja relatórios, recomendações e propostas sobre todos os aspetos da sua competência que, na sua opinião, possam reforçar as boas relações e a confiança mútua que devem existir entre a Caja e os seus clientes e utilizadores de serviços financeiros.

## **Capítulo II. Responsável pelo Serviço de Apoio ao Cliente: nomeação, duração do mandato, causas de incompatibilidade ou inelegibilidade e cessação de funções.**

### **Artigo 6. Designação do responsável do SAC.**

O responsável pelo SAC deve ser uma pessoa com idoneidade comercial e profissional e com conhecimentos e experiência adequados ao exercício das suas funções.

A sua nomeação é da responsabilidade do Conselho Diretivo da Caja Rural del Sur.

### **Artigo 7. Duração do mandato.**

A nomeação do responsável pelo Serviço é feita por um período de quatro (4) anos, podendo ser renovada, por acordo expresse, por períodos iguais, tantas vezes quantas as que o Conselho Diretivo considerar adequadas.

### **Artigo 8. Motivos de incompatibilidade e inelegibilidade.**

As pessoas singulares que se encontrem numa das seguintes situações não poderão ser nomeadas para o cargo de responsável do Serviço e, por conseguinte, não poderá ser nomeado:

- a) Quem tenha sido declarado insolvente.
- b) Quem estiver inibido ou suspenso, criminal ou administrativamente, do exercício de cargos públicos ou de cargos de administração ou direção em instituições de crédito.
- c) Quem for parte em processos ao abrigo do Código de Processo Penal.
- d) Quem tiver antecedentes criminais por crimes de falsificação, crimes contra as empresas, crimes contra a Autoridade Tributária, crimes contra os direitos dos trabalhadores, insolvência culposa, violação da custódia de documentos,

violação de sigilo profissional, branqueamento de capitais, desvio de fundos públicos ou crimes contra a propriedade.

- e) Os responsáveis por funções operacionais ou comerciais na Caja ou qualquer outro cargo ou profissão que possa impedir ou prejudicar o desempenho das suas funções ou comprometer a autonomia das suas decisões e a sua imparcialidade.

### **Artigo 9. Cessação.**

O responsável do Serviço cessa as suas funções por um dos seguintes motivos:

- a) No termo do mandato para o qual foi nomeado, salvo se for reconduzido.
- b) Por perda das condições de elegibilidade em conformidade com o presente regulamento e as regras aplicáveis.
- c) Por morte ou incapacidade superveniente.
- d) Por demissão ou renúncia ao cargo.
- e) Por pôr termo à sua relação laboral com a instituição.
- f) Por resolução fundamentada do Conselho Diretivo, em caso de violação grave dos seus deveres.
- g) Por ter sido objeto de uma sanção disciplinar de acordo com a regulamentação laboral em vigor.
- h) Por ter sido condenado por uma sentença transitada em julgado.

Se o lugar ficar vago, o Conselho Diretivo, sem prejuízo da execução das decisões já tomadas, nomeará um novo responsável do Serviço no prazo de trinta dias imediatamente a seguir à data em que a vaga ocorreu.

### **Capítulo III. Obrigações da instituição e dos seus serviços para com o Serviço de Apoio ao Cliente e obrigações de informação.**

#### **Artigo 10. Garantia da autonomia e a adequação do SAC às suas funções.**

A Caja deve tomar as medidas necessárias para o melhor desempenho das funções do Serviço, tendo o cuidado especial de assegurar a maior autonomia possível das suas ações.

Além disso, a Caja deve tomar as medidas adequadas para garantir que os procedimentos de transmissão das informações exigidas pelo Serviço aos outros serviços da organização respeitem os princípios de rapidez, segurança, eficácia e coordenação.

A Caja deve assegurar que o Serviço disponha de recursos humanos, materiais, técnicos e organizacionais adequados ao exercício das suas funções. Em particular, deve tomar as medidas necessárias para garantir que o pessoal do Serviço tenha um conhecimento adequado das regras de transparência e de proteção dos clientes dos serviços financeiros.

#### **Artigo 11. Adequação das informações fornecidas ao SAC para o desenvolvimento das suas funções.**

Todos os departamentos da Caja têm o dever de prestar ao SAC todas as informações por este solicitadas relativamente às operações, contratos ou serviços por si prestados, que sejam objeto de reclamação ou queixa por parte dos seus clientes, quando se refiram a assuntos da sua competência, e de assegurar que todos os seus dirigentes e trabalhadores prestem a devida colaboração.

#### **Artigo 12. Informação aos clientes sobre o funcionamento do SAC.**

A Caja colocará à disposição dos seus clientes, em cada um dos seus balcões abertos ao público, assim como no seu website, as seguintes informações:

1. A existência de um Serviço de Apoio ao Cliente, com indicação do seu endereço postal e eletrónico.
2. A obrigação, por parte da Caja, de tratar e resolver as queixas e reclamações apresentadas, nos prazos referidos no artigo 20.º do presente Regulamento, calculados a partir da data da sua apresentação.
3. Referência aos Serviços de Reclamações do Banco de Portugal, especificando o respetivo endereço postal e eletrónico, e a necessidade de esgotar a via do SAC para apresentar queixas e reclamações junto daqueles.
4. O direito de o cliente recorrer aos Serviços de Reclamações do Banco de Portugal, em caso de desacordo com a resolução por parte do Serviço ou, na ausência de resolução, após comprovar que o prazo de resolução decorreu desde a apresentação da reclamação ou queixa.
5. O presente regulamento.
6. A existência do serviço de Provedor do Cliente da instituição, com indicação do seu endereço postal e eletrónico.

### **Título II. Queixas e reclamações e seu tratamento.**

#### **Capítulo I. Objeto, forma, requisitos e prazo para a apresentação de queixas e reclamações.**

##### **Artigo 13. Objeto.**

As queixas e reclamações devem basear-se em contratos, operações ou serviços de natureza financeira da Caja, relativamente aos quais tenha sido dado um tratamento que o cliente ou utilizador de serviços financeiros considere contrário às boas práticas e usos bancários, e que afetem interesses e direitos legalmente reconhecidos, quer resultem dos contratos, da regulamentação de transparência e de proteção dos clientes ou de boas práticas e usos financeiros e, em particular, do princípio da equidade.

#### **Artigo 14. Matérias excluídas.**

Em qualquer caso, estão excluídos da competência do Serviço:

- a) As queixas e reclamações relativas às relações laborais entre a Caja e os seus Funcionários e outras instituições de crédito, assim como as relativas às relações societárias.
- b) Queixas e reclamações relativas ao poder discricionário da Caja no que se refere à execução de determinados contratos, operações ou serviços, bem como aos acordos ou condições em que o mesmo se encontra estabelecido, exceto quando o conteúdo da queixa ou reclamação se refira à existência de um atraso ou negligência na tomada da decisão correspondente por parte da Instituição.
- c) Queixas e reclamações destinadas a impedir, adiar ou atrasar, com manifesta intencionalidade, o exercício de qualquer dos direitos da Caja em relação ao cliente.
- d) Queixas e reclamações que possam ser apresentadas por clientes da Caja Rural del Sur, salvo se se referirem às suas relações com a Sucursal.

#### **Artigo 15. Gratuitidade.**

A apresentação e o tratamento de queixas e reclamações são gratuitos, não sendo o cliente obrigado a pagar qualquer taxa por esse facto.

#### **Artigo 16. Forma e requisitos.**

A apresentação de queixas e reclamações pode ser feita, pessoalmente ou por representação devidamente credenciada, em suporte de papel ou através de meios informáticos eletrónicos ou telemáticos, desde que estes permitam a leitura, impressão e conservação dos documentos e, nestes casos, cumpram os requisitos previstos na regulamentação em vigor relativa à assinatura eletrónica.

O procedimento é iniciado com a apresentação de um documento que indique:

- a) Nome, apelido e endereço do interessado e, se for caso disso, da pessoa que o representa, devidamente credenciada; número do documento de identidade nacional para as pessoas singulares e dados referentes ao registo público para as pessoas coletivas.

- b) Fundamentação da queixa e reclamação, com especificação clara das questões sobre as quais se pretende obter uma decisão.
- c) Balcão ou balcões, departamento ou serviço onde ocorreram os factos que são objeto da queixa ou reclamação.
- d) Que o reclamante não tem conhecimento de que o assunto que é objeto da queixa ou reclamação está a ser tratado através de um processo administrativo, arbitral ou judicial.
- e) Local, data e assinatura.

O reclamante deve apresentar, juntamente com o documento acima referido, as provas documentais em seu poder em que se baseia a sua queixa ou reclamação.

A queixa ou reclamação pode ser apresentada no Serviço, ou em qualquer um dos balcões da Caja abertos ao público, bem como no endereço eletrónico que a Caja criou para o efeito.

Se a queixa ou reclamação for dirigida ao Provedor do Cliente, aplicar-se-ão as disposições do respetivo Regulamento.

#### **Artigo 17. Prazo para a apresentação de queixas e reclamações.**

O prazo máximo para a apresentação de queixas e reclamações é de cinco anos a contar da data em que os factos denunciados ocorreram, respeitando, em qualquer caso, dois anos a contar da data em que o queixoso deles teve conhecimento.

Qualquer queixa ou reclamação recebida pelo Serviço após o prazo estabelecido no número anterior, bem como as que se refiram a assuntos que não sejam da sua competência nos termos do presente Regulamento, serão rejeitadas.

### **Capítulo II. Tratamento das queixas e reclamações.**

#### **Artigo 18. Admissão para processamento.**

Recebida uma queixa ou reclamação, caso não tenha sido resolvida a favor do reclamante pelo órgão ou serviço objeto da mesma, nos termos estabelecidos no artigo 16.º, independentemente de ter sido apresentada ao SAC ou a qualquer das entidades referidas no artigo 16.º do presente Regulamento, o responsável do Serviço acusa a sua receção por escrito e regista a data da apresentação para efeitos de contagem do prazo de resolução do processo.

Em regra, no prazo de dez dias a contar da sua receção, decidirá se a queixa é admissível e notificará imediatamente o reclamante da sua decisão.

Os motivos de inadmissibilidade são os seguintes:

- a) Quando são omitidas informações essenciais para o tratamento da queixa ou reclamação que não possam ser sanadas, incluindo quando o motivo da queixa ou reclamação não é especificado.
- b) Quando se pretendam tratar como queixa ou reclamação, recursos ou ações diversos cujo conhecimento seja da competência dos órgãos administrativos, arbitrais ou judiciais, ou estejam pendentes de resolução ou contencioso ou o assunto já tenha sido resolvido nessas instâncias.
- c) Quando os factos, a fundamentação e o pedido em que se concretizam as questões objeto da queixa ou reclamação não se refiram a operações concretas ou não estejam em conformidade com o teor do artigo 13º.
- d) Quando são apresentadas queixas ou reclamações que reiteram outras queixas ou reclamações anteriormente resolvidas apresentadas pelo mesmo cliente em relação aos mesmos factos.
- e) Quando o prazo para a apresentação de queixas ou reclamações referido no artigo 17º do presente Regulamento já tiver decorrido.
- f) Quando a reclamação seja manifestamente infundada ou quando os direitos e interesses legítimos do cliente não estejam em causa.
- g) Quando o conteúdo da queixa seja vexatório.

Quando uma queixa ou reclamação for declarada inadmissível por qualquer dos motivos acima referidos, o interessado será informado, através de uma decisão fundamentada, de que dispõe de um prazo de dez dias de calendário para apresentar as suas alegações.

Quando o interessado tiver respondido e se mantiverem os motivos da não admissão, a decisão final adotada será comunicada ao interessado, indicando-lhe o direito que lhe assiste de recorrer ao Serviço de Reclamações do Banco de Portugal, conforme o caso.

#### **Artigo 19. Suprimento da insuficiência de informações pelo cliente.**

Se na queixa ou reclamação apresentada não for suficientemente comprovada a identidade do reclamante, ou se os factos que são objeto da queixa ou reclamação não puderem ser claramente estabelecidos, o signatário será convidado a completar a documentação apresentada no prazo de dez dias de calendário, com a advertência de que, se tal não for feito, a queixa ou reclamação será arquivada sem qualquer outro tratamento. Este prazo não será incluído no cálculo dos prazos previstos no artigo 20º.

No entanto, se o reclamante apresentar a documentação exigida pelo SAC depois do prazo estabelecido no número anterior, será aberto um novo processo de reclamação, que será tratado de acordo com o disposto no presente Regulamento.

## **Artigo 20. Prazos para a resolução de queixas ou reclamações.**

Os prazos para a resolução das reclamações são os seguintes, consoante o tipo de reclamação e o estatuto do reclamante:

1. Para reclamações de clientes sobre os serviços de pagamento prestados pela Sucursal o prazo para resolver será de quinze (15) dias úteis a contar da receção da reclamação.

*Contudo, a exceção prevista nos nº 3 e 4 do artigo 142º do Decreto-Lei n.º 91/2018, de 12 de novembro, relativo aos serviços de pagamento, que estabelece que "Nas situações excecionais, em que, por razões alheias à sua vontade, não seja possível responder à reclamação no prazo previsto no número anterior, os prestadores de serviços de pagamento e os emitentes de moeda eletrónica devem informar os utilizadores de serviços de pagamento e os portadores de moeda eletrónica sobre as razões para o atraso na resposta à reclamação e sobre a data prevista para o envio da resposta definitiva [...] devem enviar a resposta definitiva aos utilizadores de serviços de pagamento e aos portadores de moeda eletrónica no prazo máximo de 35 dias úteis a contar da data da receção da reclamação".*

2. Reclamações de não consumidores sobre outros assuntos: o prazo será de dois meses a contar da receção da reclamação.

## **Capítulo III. Finalização do processo, notificação da decisão e dos seus efeitos.**

### **Artigo 21. Conclusão e notificação.**

O processo deve ser concluído através de uma resolução no prazo previsto no artigo 20.º do presente regulamento, conforme o caso, e sempre a partir da data de apresentação da queixa ou reclamação. A falta de resolução da reclamação no prazo correspondente confere ao reclamante o direito de recorrer ao Serviço de Reclamações do Banco de Portugal.

A decisão, que deve ser sempre fundamentada, pode reconhecer direitos financeiros a favor do cliente e deve conter conclusões claras sobre o pedido efetuado em cada queixa ou reclamação, com base nas cláusulas contratuais, assim como nas boas práticas e usos financeiros, de modo que, no caso de a decisão não seguir os critérios indicados em processos anteriores similares, sejam apresentadas as razões que o justifiquem.

Esta resolução, assim como a que possa ser proferida pelo Provedor do Cliente, é vinculativa para a Sucursal, mas não para o reclamante que, no caso de a aceitar, não terá de renunciar a qualquer direito ou instância posterior em defesa dos seus interesses.

A decisão será notificada aos interessados no prazo de dez dias de calendário a contar da respetiva data, por escrito ou por meios informáticos, eletrónicos ou telemáticos, desde que estes permitam a leitura, impressão e conservação dos documentos, e cumpram os requisitos estabelecidos na regulamentação em vigor em matéria de assinaturas eletrónicas, conforme expressamente designado pelo reclamante e, na falta dessa indicação, pelo mesmo meio pelo qual foi apresentada a reclamação ou queixa.

As decisões emitidas devem mencionar expressamente o direito de o reclamante, em caso de desacordo com o resultado da decisão, recorrer ao Serviço de Reclamações do Banco de Portugal, conforme a matéria que esteja em causa.

#### **Capítulo IV. Incompatibilidade de ações simultâneas e interrupção do prazo de prescrição.**

##### **Artigo 22. Incompatibilidade de ações de reclamação.**

As queixas ou reclamações apresentadas ao Serviço são incompatíveis com o exercício simultâneo de qualquer outra ação de reclamação sobre o mesmo assunto.

Quando o Serviço tiver conhecimento da tramitação simultânea de uma queixa ou reclamação e de um procedimento administrativo, arbitral ou judicial ou perante o Provedor do Cliente sobre o mesmo assunto, ou perante o Serviço de Reclamações do Banco de Portugal, deve abster-se de processar a primeira.

##### **Artigo 23. Interrupção do prazo de prescrição das ações.**

A apresentação de uma reclamação perante o Serviço implica a aceitação do presente Regulamento e tem como efeito a interrupção do prazo de prescrição das ações extrajudiciais, tal como reconhecido no artigo 326.º do Código Civil.

#### **Título III. Relações com os serviços de reclamações do Banco de Portugal.**

##### **Artigo 24. Relação com os serviços de reclamações dos supervisores.**

A Caja responderá, através do responsável do Serviço, aos pedidos que lhe sejam dirigidos pelos Serviços de Reclamações do Banco de Portugal, no exercício das suas funções, nos prazos determinados de acordo com a regulamentação aplicável.

#### **Título IV. Relatório anual Artigo 25.º. Relatório anual.**

No primeiro trimestre de cada ano, o Serviço deve apresentar ao Conselho Diretivo da Caja um relatório sobre o desempenho das suas funções durante o exercício anterior, que deve conter, pelo menos, as seguintes informações:

- a) Resumo estatístico das queixas e reclamações tratadas, com informações sobre o seu número, admissibilidade e motivos de rejeição, motivos e questões suscitadas nas queixas e reclamações, bem como montantes e valores envolvidos.
- b) Resumo das decisões proferidas, indicando se são favoráveis ou desfavoráveis ao reclamante.
- c) Critérios gerais contidos nas resoluções.
- d) Recomendações ou sugestões decorrentes da sua experiência, que permitam atingir melhor os objetivos que orientam a sua ação.

Pelo menos um resumo do relatório anual deve ser integrado no relatório anual da Caja.

### **Disposições transitórias**

**Primeira Disposição Transitória.** As queixas e reclamações que estejam a ser processadas à data da aprovação ou verificação do presente Regulamento serão tratadas em conformidade com o procedimento estabelecido no presente Regulamento.

**Segunda Disposição Transitória.** O responsável do Serviço de Apoio ao Cliente nomeado antes da aprovação e verificação do presente Regulamento mantém-se em funções até ser exonerado por qualquer dos motivos previstos no artigo 9.º do presente Regulamento.

### **Disposições finais**

**Primeira Disposição Final.** O Regulamento do Serviço pode ser alterado por decisão do Conselho Diretivo da Caja.

**Segunda Disposição Final.** O presente Regulamento, bem como quaisquer alterações ao mesmo, uma vez aprovado pelo Conselho Diretivo da Caja, será submetido ao Banco de Portugal para verificação.

**Terceira Disposição Final.** Para efeitos dos artigos 12º e 16º do presente Regulamento, o endereço do Serviço é o indicado no Anexo 1.

**ANEXO I. Informações de contacto do Serviço de Apoio ao Cliente.**

**SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE CAJA RURAL DEL SUR**

**Endereço postal:** Servicio de Atención al Cliente de Caja Rural del Sur

Calle Murillo, 2

41001 Sevilla

**Correio eletrónico:** [atencioncliente@crsur.es](mailto:atencioncliente@crsur.es)

## **ANEXO II. Política de conflito de interesses.**

A Política de Gestão de Conflitos de Interesses do SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE DA CAJA RURAL DEL SUR (doravante, SAC) tem por objetivo identificar as circunstâncias que dão ou podem dar origem a um conflito de interesses suscetível de prejudicar os interesses dos clientes ou utilizadores de serviços financeiros no processamento e resolução das reclamações apresentadas ao SAC, e estabelecer medidas adequadas à sua prevenção e gestão, de modo a assegurar que as pessoas afetadas ao SAC atuem com autonomia e imparcialidade e, desse modo, garantam o correto tratamento das reclamações e queixas cuja resolução seja da responsabilidade do SAC.

### **ARTIGO 1.** Conflito de interesses.

Existe um conflito de interesses quando, no tratamento das queixas e reclamações que são da competência do SAC, ocorre um conflito entre o interesse do SAC e o interesse pessoal da pessoa que trata e resolve a reclamação.

**ARTIGO 2.** Para efeitos do disposto no artigo anterior, considera-se que existe interesse pessoal ou conflito de interesses em qualquer dos seguintes casos:

- a) No caso de a queixa ou reclamação afetar diretamente a pessoa do SAC a quem é atribuído o respetivo conhecimento e estudo.
- b) Em caso de parentesco de consanguinidade ou afinidade até ao segundo grau com qualquer dos interessados, com os administradores de instituições ou sociedades interessadas e ainda com os consultores, representantes legais ou mandatários envolvidos no processo, bem como em caso de partilha de um escritório profissional ou de associação com eles para efeitos de aconselhamento, representação ou mandato.
- c) No caso de a reclamação ou queixa dizer respeito a pessoas com as quais, diretamente ou através das suas partes relacionadas, a pessoa do Serviço a quem a reclamação ou queixa é atribuída mantém ou manteve nos últimos dois anos relações de natureza comercial, de emprego, de prestação de serviços, empresariais ou similares
- d) No caso de ter uma relação de serviço com a pessoa singular ou coletiva diretamente interessada no caso, ou de ter prestado serviços profissionais de qualquer tipo e em qualquer circunstância ou lugar nos últimos dois anos.
- e) No caso de ter participado diretamente na formalização da transação que deu origem à queixa ou reclamação.
- f) No caso de a queixa ou reclamação estar relacionada com um Departamento ou Balcão da Caja em que o funcionário do Serviço de Apoio ao Cliente tenha prestado serviços profissionais durante os dois anos anteriores à data do aviso de receção da queixa ou reclamação.

g) No caso de existir um conflito pendente de resolução por órgãos judiciais, administrativos ou arbitrais entre a pessoa do SAC a quem é atribuído o tratamento da queixa ou reclamação e o interessado na sua resolução.

**ARTIGO 3.** Atuação em caso de conflito de interesses:

No caso de, durante o processamento de reclamações ou queixas, a pessoa que trata do processo ter um interesse pessoal que produza ou possa produzir um conflito de interesses que possa afetar o processamento e a resolução da reclamação ou queixa, essa pessoa deve abster-se de participar no processamento do mesmo, que deve ser atribuído a outra pessoa pertencente ao Serviço, desde que não haja conflito de interesses.

Em caso de conflito de interesses com todas as pessoas afetas ao Serviço, a reclamação será tratada pelo Provedor do Cliente.

**ARTIGO 4.** Prudência e dever de imparcialidade.

As pessoas afetas ao SAC devem conhecer e analisar com imparcialidade as reclamações que lhes são apresentadas. Sempre que considerarem que uma determinada reclamação ou queixa pode ser equiparada a um dos casos descritos no artigo 2.º supra, abster-se-ão de a tratar.