

O Banco BNP Paribas Personal Finance, S.A, Sucursal em Portugal, de ora em diante designado por Banco, que comercialmente atua sob a marca Cetelem, é uma sucursal da sociedade francesa BNP Paribas Personal Finance, SA que integra o grupo de direito francês, BNP PARIBAS. Em França, o Cetelem foi pioneiro na concessão do crédito ao consumo, em 1953, e do crédito via Internet, em 1997, sendo atualmente o líder do mercado em França e na Europa Continental, com mais de 20 milhões de clientes, estando presente em 25 países.

A principal missão do Banco:

- **Ajudar os clientes a realizar os seus projetos**, com condições financeiras adaptadas às suas necessidades e ao seu orçamento familiar
- **Preservar o seu futuro** e a sua capacidade de investir
- Ser o seu **conselheiro permanente**, mantendo uma relação de fidelidade.

Para garantir a qualidade do serviço prestado durante toda a relação contratual, o Banco tem consciência da importância do adequado tratamento a dar às reclamações que lhe sejam apresentadas: **processo gestão e tratamento de reclamações escritas**. É com este objetivo que, existem no Banco áreas dedicadas, com equipas especializadas, afetas ao respetivo tratamento:

- **Provedor do Cliente:** responsável por todo o processo de gestão de reclamações de clientes recebidas diretamente pelos clientes, assegurando a resposta a todas as reclamações escritas dirigidas ao Banco pelos seus clientes finais; definindo as regras a cumprir no âmbito da resposta a reclamações orais; bem como garantindo o tratamento das causas de todas as reclamações (escritas e orais) recebidas pelo Banco, propondo, sempre que necessário, ações de melhoria;
- **Jurídico:** responsável por todo o processo de gestão de reclamações escritas recebidas diretamente de entidades reguladoras (Banco de Portugal, Autoridade de Supervisão de Seguros e Pensões, ou outras), outras entidades institucionais (Deco, associações de defesa de consumidor, etc.) ou apresentadas no Livro de Reclamações e Advogados; contribuir para o tratamento de causas, em conjunto com o Departamento de Qualidade e Provedor Cliente, de forma a uma melhoria dos produtos e serviços da Empresa, e consequentemente uma diminuição das reclamações de entidades e reguladores.

O **processo de gestão e tratamento das reclamações escritas**, no seu todo, é caracterizado pela independência, autonomia e rigor no modo como aborda todas as solicitações que lhe são dirigidas.

A implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2015 permite uma melhoria global de processos e das metodologias desenvolvidas **no âmbito do processo de gestão e tratamento das reclamações escritas**, elevando assim os padrões de qualidade e de eficiência dos serviços prestados.

Assim, a Política da Qualidade assenta nas seguintes premissas:

- ✓ Assegurar uma resposta adequada e imparcial, dentro do prazo de tempo definido;
- ✓ Assegurar o desenvolvimento **do processo de gestão e tratamento das reclamações escritas** em conformidade com os requisitos da norma, com a legislação e todos os requisitos aplicáveis à atividade desenvolvida;
- ✓ Garantir uma melhoria contínua dos processos, serviços e produtos do Banco com base na análise das causas das reclamações, contribuindo desta forma para um aumento da satisfação dos clientes, e, por conseguinte, uma maior fidelização, bem como para uma diminuição das reclamações recebidas;



- ✓ Motivar os colaboradores responsáveis pelo processo, disponibilizando-lhe formação e um ambiente de trabalho compatíveis com as exigências dos desempenhos profissionais e proporcionando-lhes oportunidades de evolução profissional e pessoal,
- ✓ Promover a melhoria contínua dos processos de forma a oferecer serviços com maior valor acrescentado;
- ✓ Melhorar continuamente o Sistema de Gestão da Qualidade, através da definição e monitorização de objetivos e indicadores propostos para o bom desempenho.

Para tal e com a participação de todos os colaboradores no desenvolvimento e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade, pretende-se tornar mais robusto e sólido o processo de Gestão e Tratamento das reclamações escritas, procurando atingir a total satisfação dos seus clientes e de outras partes interessadas.

27 DE ABRIL 2020 (VER.: 07)

MARIA LEONOR SANTOS
**DIRETORA JURÍDICO &
RELAÇÕES INSTITUCIONAIS**

ANAÏS RAYNAUD
COMITÉ EXECUTIVO OPERAÇÕES

Maria Leonor Santos (u)