



Procedimento Geral de Tratamento de Reclamações

Enquadramento

O compromisso com a excelência constitui um dos principais referenciais da Solicit e representa a sua forma de se posicionar e diferenciar no mercado de gestão de créditos. O objetivo é solucionar eventuais insatisfações o mais próximo possível do canal de contacto, através de comportamentos adequados e elevados níveis de serviço.

As reclamações são encaradas como oportunidades para reforçar e aprimorar o nosso compromisso com a qualidade e o profissionalismo, que constituem valores inegociáveis da Solicit. O procedimento de tratamento de reclamações não implica qualquer custo, sendo integralmente gratuito. No presente documento sumariza-se o procedimento de Tratamento de Reclamações, permitindo a efetiva compreensão do processo, por parte dos devedores.

Disposições Gerais

- I. Entende-se por Reclamação toda e qualquer comunicação formal apresentada pelos devedores e/ou seus representantes legais, que exprima contestação ou reporte de ocorrências irregulares relacionadas com a atuação da Solicit e que requeiram análise, tratamento e resposta formal com a comunicação da atuação perante a ocorrência.
- II. Uma reclamação pode ser apresentada diretamente através dos canais oficiais disponibilizados para o efeito, por via de formulário disponível no sítio da internet, www.solicit.pt ou por carta a remeter para a morada da sede da Solicit.
- III. Caso o reclamante assim o entenda, pode reclamar no livro de reclamações, disponível em www.livroreclamacoes.pt ou através da Entidade de Supervisão, o Banco de Portugal, através do link: www.bportugal.pt.
- IV. As reclamações rececionadas pela Solicit, por via de qualquer um dos canais oficiais disponibilizados, devem conter os seguintes elementos:
 - a. Identificação completa do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente (Nome, Morada e N.º Identificação Fiscal);
 - b. Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
 - c. Procuração com poderes específicos e inequívocos para o ato, caso a reclamação seja apresentada por representante legal;
 - d. Número do contrato (Referência do Credor);
 - e. Motivos da reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
 - f. Se necessário, qualquer documento relevante para a análise da questão.
- V. As reclamações recebem confirmação de receção no prazo de 2 dias úteis, através de mensagem de correio eletrónico, para os reclamantes que disponibilizem o respetivo endereço.

- VI. Após a receção da reclamação por escrito, a Solicit contacta telefonicamente o reclamante no prazo de 2 dias úteis para, além de acusar a respetiva receção ao reclamante, efetuar uma análise aprofundada dos motivos que originaram a situação exposta e prestar os devidos esclarecimentos.
- VII. A resposta é emitida num prazo máximo de 15 dias úteis, pelo Departamento de Compliance. Se o cumprimento daquele prazo não for possível, devido a particular complexidade da ocorrência, será assegurada informação ao reclamante por escrito.
- VIII. A Solicit comunica por escrito a sua posição sobre a reclamação de forma fundamentada e de fácil entendimento, em suporte duradouro.
- IX. A Solicit reserva-se o direito de não admissão da reclamação quando:
- a. Seja omissa nos dados essenciais que impossibilitem a respetiva identificação do reclamante ou do representante legal;
 - b. For apresentada uma reclamação relativamente a matéria que não seja da competência da Solicit;
 - c. A reclamação for apresentada pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenha sido objeto de resposta pela Solicit;
 - d. A reclamação não tenha sido apresentada de boa-fé ou o seu conteúdo for considerado como simplesmente ofensivo;
 - e. Quando o objeto da reclamação esteja a ser apreciado em processo de litígio perante órgãos arbitrais ou judiciais, podendo a Solicit optar por não dar seguimento ao processo de gestão da mesma.
- X. A Solicit, na qualidade de entidade gestora de créditos, assegura o recurso à resolução alternativa de litígios (meios RAL), através das entidades abaixo apresentadas, quando em causa estiverem litígios emergentes da prestação de serviços de gestão de créditos bancários não produtivos, ("*non-performing loans*", "NPLs") - créditos objeto de cessão:
- CICAP** - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto - www.cicap.pt
Rua Damião de Góis, n.º 31, Loja 6, 4050-225 Porto
- CIAB** - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo - www.ciab.pt
- Braga: Rua D. Afonso Henriques, 1, 4700-030 Braga
 - Viana do Castelo: Interface Transportes - Av. Humberto Delgado
4900-317 Viana do Castelo
 - Chaves: Avenida Aliados, 9, 5400-038 Chaves