

Regulamento do Serviço de Atenção ao Cliente (SAC)

1. Enquadramento Geral

A YOUNITED S.A. – Sucursal em Portugal, com nome comercial YOUNITED CREDIT, é uma instituição financeira sujeita à supervisão do Banco de Portugal, enquanto autoridade reguladora do setor bancário e financeiro em Portugal. O Serviço de Atenção ao Cliente (SAC) atua em conformidade com as orientações, normativos e exigências definidos por esta entidade supervisora.

O presente regulamento tem como objetivo estabelecer de forma clara e inequívoca a normativa dos procedimentos do Serviço de Atenção ao Cliente (SAC) da Younited Credit, garantindo a conformidade com as melhores práticas do setor.

O SAC da Younited Credit funciona com total autonomia e está separado dos restantes serviços comerciais e operacionais da organização, garantindo a integridade das suas decisões e evitando eventuais conflitos de interesse entre áreas. O atendimento ao cliente é uma peça-chave na relação com os nossos clientes. A comunicação eficaz, a transparência e o rigor na prestação de informações são essenciais para garantir um serviço de excelência, promover a confiança e assegurar a sua satisfação.

Rege-se por critérios de imparcialidade, clareza e profissionalismo, oferecendo um serviço personalizado, informado e empático, assegurando o cumprimento da regulamentação aplicável e a defesa dos interesses dos consumidores e da instituição, sendo responsável por todas as queixas e reclamações, tanto dos clientes quanto de qualquer outro utilizador dos serviços financeiros prestados pela Younited Credit. Este termo inclui, portanto, qualquer outra pessoa relacionada com os serviços financeiros prestados pela Younited Credit.

2. Base Legal

Este regulamento está em conformidade com a legislação portuguesa aplicável, nomeadamente:

- Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2018 (Deveres de conduta na concessão de crédito aos consumidores);
- Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro (RGICSF);
- Decreto-Lei n.º 134/2009 (Call centers e serviços de apoio ao cliente);
- Decreto-Lei n.º 133/2009 (Contratos de crédito aos consumidores);
- Lei n.º 24/96 (Lei de Defesa do Consumidor);

3. Objetivos do SAC

- Assegurar um canal eficiente, acessível e transparente de comunicação com os clientes;
- Promover a resolução eficaz de reclamações e pedidos de informação;
- Proporcionar a melhoria contínua nos produtos, serviços e processos da Younited;

- Garantir o cumprimento das obrigações legais e regulamentares.

Todos os serviços pertencentes à entidade colaborarão com o Serviço de Atenção ao Cliente sempre que tal seja necessário e que favoreça o exercício das suas funções. Em particular, facultarão toda a informação que lhes seja solicitada sobre assuntos da sua competência e relacionados com os assuntos submetidos à sua apreciação.

4. Perfil e Responsabilidade do Responsável pelo SAC

O Responsável pelo SAC é designado pela Direção da Younited Credit e deve reunir os seguintes requisitos:

- Idoneidade, experiência e conhecimentos adequados
- Autonomia funcional e decisória

5. Princípios de Atuação

- Ouvir e compreender o cliente com empatia e cordialidade;
- Fornecer informações claras, completas e transparentes;
- Registar todas as interações, garantindo rastreabilidade e acompanhamento;
- Atuar proativamente para encontrar soluções eficazes;
- Promover a imparcialidade e a independência na análise dos casos;
- Assegurar o cumprimento da legislação e regulamentação em vigor, nomeadamente a emanada do Banco de Portugal, garantindo a proteção dos direitos dos consumidores.

6. Queixas e Reclamações

A Younited Credit distingue entre queixa e reclamação, nos termos das boas práticas do setor financeiro:

- Queixa: comunicações relativas ao funcionamento dos serviços financeiros prestados aos utilizadores e apresentadas devido a atrasos, falta de atenção ou qualquer outro tipo de atuação deficiente observada no seu funcionamento.
- Reclamação: as comunicações que, com o objetivo de restabelecer os seus interesses ou direitos, revelam factos concretos referentes a acções ou omissões da instituição que prejudicam os interesses ou direitos do reclamante, podem chegar por canais oficiais ou não.

Ambos os tipos de comunicação são valorizados e tratados com seriedade. No entanto, apenas as reclamações seguem o procedimento formal previsto neste regulamento.

7. Canais de Apresentação de Reclamações

Os clientes podem apresentar reclamações através dos seguintes meios:

- Correio registado com aviso de receção para a seguinte morada: Av. Duque de Loulé, 12 – 1050-093 Lisboa, Portugal

- Formulário eletrónico disponível: [formulário de contacto](#)
- Contacto telefónico: 308 809 556
- Livro de Reclamações, através de carta ou formulário eletrónico disponível: <https://www.livroreclamacoes.pt>
- Banco de Portugal, através de carta ou formulário eletrónico disponível: <https://cliente bancario.bportugal.pt/pt-pt/formulario-nova-reclamacao>

8. Procedimento de Tratamento de Reclamações

O tratamento de uma reclamação passa pelas seguintes fases:

a) Receção

A reclamação pode ser apresentada através dos canais mencionados no ponto 7.º deste regulamento, devendo conter obrigatoriamente:

- Identificação do reclamante (nome completo e número de identificação fiscal - NIF);
- Contacto do reclamante;
- Motivo da reclamação;
- Número do contrato ou processo, quando aplicável;
- Descrição clara e objetiva dos factos;
- Documentação de suporte (quando necessário);
- Pedido explícito de resposta/resolução.

b) Registo e Triagem

Todas as reclamações recebidas são:

- Registadas em sistema interno de gestão de reclamações;
- Classificadas por tipologia e urgência;
- Validadas quanto à completude da informação.

c) Análise

A reclamação é atribuída ao colaborador ou gestor responsável, que:

- Analisa os factos com base na documentação e dados internos;
- Consulta, se necessário, outras áreas da empresa (ex: jurídica, risco, operações);
- Avalia a aplicabilidade de normativos internos, legislação e boas práticas do setor.

d) Decisão, Comunicação e Escalamento de Conflitos

Este processo descreve a forma como lidamos com a solicitação, comunicamos a nossa decisão e procedemos caso o problema não seja resolvido de imediato.

Resposta ao Cliente

- A resposta será prestada por escrito, através do canal do qual a reclamação foi submetida e ou indicado pelo cliente;
- Uma explicação clara e detalhada do que foi analisado;
- A nossa decisão final, com a justificativa para ela;

Escalamento e Conflitos Internos

- Para o Responsável pelo SAC, que vai analisar o caso com mais atenção;
- Se houver um conflito de interesse, a Direção Geral será envolvida para garantir uma solução justa;
- O SAC poderá também pedir a opinião de outras áreas da empresa, como jurídico, compliance ou risco, para garantir que tudo esteja em conformidade com as normas internas.

e) Prazos de Resposta

- O SAC responde no prazo máximo de dias úteis;
- Em situações excecionais, este prazo pode ser alargado até 30 dias úteis, com devida informação ao cliente.

f) Encerramento e Seguimento

- A reclamação é encerrada em sistema com o respetivo desfecho;
- Caso o cliente recorra, o processo pode ser reavaliado ou remetido para entidade externa (RAL - Resolução Alternativa de Litígios)

9. Indicadores e Monitorização da Qualidade

O SAC monitoriza:

- Volume de reclamações e tempo médio de resposta, assegurando um atendimento ágil e eficiente;
- Causa-raiz das reclamações, identificando padrões para prevenir problemas futuros;
- Nível de satisfação dos clientes, avaliando a qualidade do atendimento e das soluções;
- Eficiência no atendimento e resolução, garantindo uma resposta rápida e eficaz no primeiro contato;
- Propostas de melhoria recorrentes, aproveitando as sugestões dos clientes para aperfeiçoar os serviços e processos.

Estes indicadores são monitorizados continuamente e reportados periodicamente à Direção, visando o aprimoramento contínuo do atendimento ao cliente.

10. Formação e Capacitação da Equipa

- A equipa do SAC é formada desde o início de sua atuação com base nos manuais e políticas internas da instituição, garantindo que todos os membros compreendam os procedimentos, normas e valores que orientam o atendimento ao cliente.
- Adicionalmente durante o período anual, são proporcionadas informações sobre a legislação vigente e uma formação continua quando necessário.

11. Cooperação com Entidades Supervisoras

O SAC coopera com o Banco de Portugal e demais entidades competentes, fornecendo informações e relatórios sempre que solicitados, dentro dos prazos legais.

12. Revisão e Atualização do Regulamento

Este regulamento é revisto:

- Anualmente ou sempre que haja alterações legislativas ou regulamentares com impacto direto ou indireto na atividade do SAC;
- Quando identificadas oportunidades de melhoria através da análise de reclamações ou de recomendações das entidades supervisoras;
- Por iniciativa da Direção ou do Responsável pelo SAC.

A versão mais atualizada do regulamento é mantida em repositório interno acessível aos colaboradores e comunicada através dos canais de comunicação internos formais.

13. Entrada em Vigor

A versão mais atualizada do regulamento está disponível em repositório interno acessível aos colaboradores e na nossa página web, sendo comunicada através dos canais de comunicação internos formais.