

A P U S B A N C

**Associação Portuguesa
de Usuários de
Serviços Bancários**



Definição

- **A Associação Portuguesa de Usuários de Serviços Bancários – APUSBANC CONSUMO**, é uma associação de defesa do consumidor, que está inserida no sistema nacional das associações de defesa do consumidor, sob a tutela do Ministério da Economia, da Inovação e do Desenvolvimento, que nasce em Fevereiro de 2008, e é legalmente constituída como uma Associação Privada, sem fins lucrativos e rege-se pelo disposto no Código Civil de demais legislação aplicável, e tem como principal objectivo, apoiar e defender os usuários de serviços bancários.

Introdução

- A **APUSBANC CONSUMO**, surge por iniciativa de um grupo de cidadãos, que tem em comum o facto de estarem preocupados com a fragilidade e dificuldades financeiras da grande maioria das famílias Portuguesas, resultante da conjuntura actual pouco favorável;
- O crescimento das situações de incumprimento perante as Instituições Financeiras, implica conflitos, sendo a maioria dos casos resultante da falta de diálogo / falta de interlocutores para negociar, com as respectivas entidades financeiras e vice-versa;
- A falta de dialogo gera conflito, o conflito gera revolta, a revolta gera corte, o corte tem na maioria dos casos consequências judiciais, que por norma acabam por prejudicar as partes;
- A falta de informação, por vezes as imposições unilaterais, geram um desequilíbrio em desfavor do usuário / utente, que urge regular, de forma a repor um equilíbrio na relação contratual celebrada entre a Instituição e o cliente;
- Por outro lado, as Instituições Financeiras, não terão certamente qualquer interesse em situações de contencioso, terão sim interesse na resolução dos conflitos existentes, repondo dessa forma as regras iniciais do negócio;
- O principal objectivo da **APUSBANC CONSUMO**, será o de promover objectivamente e em forma isenta, a regulação das relações, entre as Instituições Financeiras e os seus clientes / Utentes;



Objectivos

- **1.** Defender os direitos dos seus Associados / utilizadores de todo o tipo de serviços financeiros;
- **2.** Esclarecer os Associados de serviços financeiros, dos seus direitos, incluindo apoio técnico e jurídico;
- **3.** Promover a mediação de conflitos entre Associados e as Instituições Financeiras, tentando evitar dessa forma o recurso às vias judiciais;
- **4.** Representar os seus Associados junto de qualquer Instituição / Organismo publico ou privado;
- **5.** Estabelecer entre as Instituições Financeiras e a **APUSBANC CONSUMO**, protocolos de colaboração, visando um canal aberto e directo, não só como medida de prevenção, mas também visando a resolução de conflitos já existentes;
- **6.** Combater as fraudes / burlas existentes neste sector;
- **7.** Estabelecer com as Instituições Financeiras / Organismos públicos e privados, protocolos de colaboração, visando a negociação de condições e regalias especiais para os seus Associados;
- **8.** Estabelecer um canal – **On-line** -, de apoio constante aos seus Associados;
- **9.** Apresentação e defesa de propostas, junto das Instituições Financeiras e entidades competentes, visando a melhoria / alteração das regras do sistema financeiro, tendo sempre em consideração, a defesa dos direitos dos seus utilizadores;
- **10.** Denunciar junto das autoridades competentes, situações ilícitas, que possam estar a ser praticadas por agentes a operarem no mercado financeiro;
- **11.** Contribuir para a existência de um relação pacífica e clara entre as Instituições Financeiras e os Usuários de Serviços Bancários;

APUSBANC

Vantagens dos Associados

- **1.** Acesso às vantagens / condições especiais dos protocolos celebrados entre a **APUSBANC CONSUMO** e as Instituições Financeiras / Empresas especializadas;
- **2.** Apoio constante ao Associado;
- **3.** Apoio Técnico, através de técnicos especializados / empresas especializadas, creditadas perante a **APUSBANC CONSUMO**;
- **4.** Apoio Jurídico através do Departamento Jurídico da **APUSBANC CONSUMO**;
- **5.** Consultas de análise grátis;
- **6.** Recepção de News Letter + outra publicação;
- **7.** Representação perante Instituições Financeiras, negociações, renegociações, contencioso etc.

Organigrama

DIRECÇÃO

- » **Presidente**
- » **Vice – Presidente**
- » **Secretária**
- » **Departamento de Relações Institucionais**
- » **Departamento de Marketing / Publicidade**
- » **Departamento Técnico**
- » **Departamento Jurídico**
- » **Gabinete de apoio ao endividamento;**
- » **Departamento de apoio psicológico**
- » **Departamento anti - fraude / Burlas;**



Direcção

A Direcção da **Apusbank Consumo**, é representada pelo seu **Presidente**;

Compete à Direcção, a gestão administrativa e financeira, bem como a representação da Associação;

As atribuições específicas da Direcção, são matéria do Regulamento Interno da Associação, aprovado em Assembleia Geral;

Departamento das Relações Institucionais

- O Departamento das Relações Institucionais, tem como função efectuar o interface entre a APUSBANC CONSUMO, e as várias Instituições Financeiras, Agentes Financeiros, e Organismos Públicos e Privados;
- Celebrar Protocolos de colaboração, com entidades externas, nomeadamente, Entidades Financeiras, Empresas Especializadas em Consultadoria Financeira, Organismos Públicos e Privados;
- Controlar o bom funcionamento dos protocolos / contratos celebrados;

Direcção de Marketing e Publicidade

Esta Direcção, é responsável pela política de expansão e marketing da APUSBANC CONSUMO, assim como da angariação de publicidade, essencial e fundamental para o desenvolvimento e sustento deste projecto;

Departamento Técnico

- Dependendo directamente da Direcção, este Departamento, composto por técnicos habilitados, funciona com o apoio directo de Empresas Especialistas em Consultadoria Financeira, com as quais a APUSBANC CONSUMO celebrou protocolos de colaboração;
- Entre os objectivos principais, este Departamento, presta ajuda e aconselhamento técnico aos seus Associados, nomeadamente na área da prevenção, como no aconselhamento técnico e prático de problemas existentes, incluindo renegociações e situações de contencioso;



Departamento Jurídico

- Este Departamento, é sem e duvida um dos pilares desta Apusbanc Consumo;
- Contando neste momento com a colaboração de 10 Advogados, especialistas nesta área, este Departamento consegue dar um suporte efectivo aos seus Associados, tanto na área pré contencioso como na área de contencioso;

Gabinete de apoio ao endividamento das famílias

- 1. Este gabinete tem como objectivo efectuar uma primeira triagem da situação de endividamento;
- 2. Serão analisadas as causas, consequências, e através do encaminhamento para o Departamento respectivo, tentaremos encontrar soluções /acções a tomar;

Departamento de apoio psicológico

- 1. Considerando que o endividamento das famílias é efectivamente um problema social grave, a APUSBANC CONSUMO, vai ser pioneira no desenvolvimento de um projecto, visando um apoio técnico / profissional;
- 2. Este Departamento ainda se encontra em fase de formação, sendo que o mesmo será chefiado, por técnicos de primeira linha, com formação académica em psicologia com grau académico de Doutoramento;

Departamento de denúncias de fraudes / burlas

- 1. A APUSBANC CONSUMO tem efectuado no terreno, um trabalho de investigação, visando tentar identificar redes criminosas, que tem como principal objectivo, a burla a potências necessitados;
- 2. Está igualmente em curso, a preparação de um protocolo a celebrar entre a APUSBANC CONSUMO e as autoridades, nomeadamente Policia Judiciária, visando uma colaboração estreita, com o objectivo de ajudar a Justiça, a condenar este tipo de crime



3. Através deste Departamento, os nossos Associados, poderão expor a situação de que foram vítimas, podendo ser orientados quanto à forma de poderem apresentar a respectiva queixa-crime junto das autoridades competentes;

Associados

- Podem ser Associados da APUSBANC CONSUMO:
- 1. Pessoas singulares, que se identifiquem com os princípios da Associação;
- 2. Pessoas colectivas, que se identifiquem com os princípios da Associação;

Programa de Acção

- 1. Apresentação da Associação e seus objectivos à comunicação social;
- 2. Apresentação e pedido de audiência ao Governador do Banco de Portugal e Instituto Nacional de Defesa do Consumidor;
- 3. Apresentação da Associação e seus objectivos às Instituições Financeiras a operarem em Portugal, e Organismos Públicos;
- 4. Apresentação de propostas e negociações de Protocolos com as Instituições Financeiras a operarem em Portugal, nomeadamente:
 - A: Negociação de condições especiais / preferenciais para os Associados da APUSBANC CONSUMO;
 - B: Negociação de protocolos, visando condições especiais para os Associados da APUSBANC CONSUMO, no que respeita a situações de pré contencioso e contencioso;



CONTACTOS

Sede APUSBANC

- **Avenida Nossa Senhora do Rosário, Edifício Biarritz, n° 603**
- **- 2 Andar sala - F**
- **2751 - 179 Cascais - Portugal**
- **Telefone: 214 831 513 / Fax: 210 173 916**
- **E-mail: geral@apusbanc.com.pt**
- **www.apusbanc.com.pt**



Associação Portuguesa de Usuários de Serviços Bancários

O papel da APUSBANC na Defesa Dos Consumidores

1. A Associação Portuguesa de Usuários de Serviços Bancários, tem o estatuto de Associação de Defesa do Consumidor ;
2. Foi legalmente constituída em 2008, como Associação Privada, sem fins lucrativos ;
3. Tem como principal objectivo, apoiar e defender os interesses dos usuários de serviços bancários, assim como mediar a relação dos mesmos com as instituições financeiras .



Associação Portuguesa de Usuários de Serviços Bancários

Os 10 principais objectivos da APUSBANC

1. Defender os direitos dos seus Associados / utilizadores de todo o tipo de serviços financeiros;
2. Esclarecer os Associados, dos seus direitos, incluindo apoio técnico e jurídico;
3. Promover a mediação nos conflitos existentes entre Associados e as Instituições financeiras;
4. Apresentação de soluções, visando a resolução do problema existente, entre as partes;
5. Estabelecer com as Instituições financeiras, protocolos de colaboração, visando a apresentação de propostas preventivas e de resolução;



Associação Portuguesa de Usuários de Serviços Bancários

Os 10 principais objectivos da APUSBANC

- 6. Apresentação de propostas / relatórios junto das principais instituições reguladoras, nomeadamente Banco de Portugal, Procuradoria Geral da Republica, Instituto de Defesa do Consumidor e outros ;
- 7. Denunciar junto das autoridades competentes, situações ilícitas, fraudes e burlas;
- 8. Criação de gabinete de apoio às famílias endividadadas;
- 9. Criação de gabinete de apoio psicológico ao endividado;
- 10. Combater os abusos praticados por algumas Instituições financeiras, e forma e ameaçadora abusiva em que por vezes, os clientes são tratados;



Associação Portuguesa de Usuários de Serviços Bancários

O que distingue a APUSBANC ?

- 1. Aplicamos uma linguagem clara e acessível;
- 2. Apresentamos propostas de valor acrescentado, visando a solução situações de litígio existentes com instituições financeiras;
- 2. Temos um Departamento técnico, constituído por colaboradores, altamente especializados em matéria financeira e bancária;
- 3. Temos um Departamento jurídico, constituído por juristas, com especialização específica na área financeira / bancária;
- 4. Em termos gerais, temos um bom relacionamento com as principais Instituições financeiras / sendo que o nosso projecto tem sido bem aceite;
- 5. Temos um gabinete de apoio às famílias endividadas;
- 6. Temos um gabinete de apoio psicológico aos endividados / Inovação;
- 7. Temos desenvolvido acções concretas e objectivas no combate à burla / fraudes;