



# SERVIÇO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

## REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO

### O serviço de gestão de reclamações

De acordo com o regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora, a empresas de seguros devem instituir uma função autónoma responsável pela gestão das reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados relativas aos respetivos atos ou omissões, competindo ao serviço de gestão de reclamações gerir a receção e resposta às reclamações que lhe sejam apresentadas, de acordo com os critérios e procedimentos estabelecidos no presente regulamento de funcionamento, sem prejuízo de o tratamento e apreciação das reclamações poder ser efetuado pelas unidades orgânicas relevantes.

### Reclamação

O artigo 3.º da Norma Regulamentar nº 7/2022-R, de 07 de junho define «reclamação» como uma manifestação de discordância em relação a uma determinada posição assumida pela empresa de seguros ou de insatisfação relativamente aos serviços prestados por esta, bem como, qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados. Não se inserem no conceito de reclamação as declarações que integram o processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

### Requisitos mínimos de uma reclamação

De acordo com ponto 2 do artigo 11.º da Norma Regulamentar nº 7/2022-R, de 07 de junho, as reclamações devem conter informações relevantes para a respetiva gestão incluindo, no mínimo, os seguintes conteúdos:

- a) Nome Completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o representa;
- b) Referência à qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
- c) Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- d) Número de documento de identificação do reclamante;



# SERVIÇO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

## REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO

- e) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- f) Data e local da reclamação.

### Fundamentos para não admissão da reclamação apresentada

Conforme o ponto 6 do artigo 11.º da Norma Regulamentar nº 7/2022-R, de 07 de junho, as reclamações rececionadas pela Coface – Sucursal em Portugal serão não admitidas quando:

- a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos no prazo de 20 dias a contar da comunicação;
- b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
- c) Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma questão e que já tenham sido objeto de resposta pela empresa de seguros;
- d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

Sempre que a Coface – Sucursal em Portugal não admitir reclamações apresentadas pelos clientes nos termos do número anterior invocando a inobservância dos requisitos de admissibilidade pré-definidos, deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, fundamentando a não admissão.

### Prazo de resposta

De acordo com o ponto 11 do artigo 12.º da Norma Regulamentar nº 7/2022-R, de 07 de junho, a resposta deverá ser enviada por escrito, em suporte duradouro acessível ao reclamante, preferencialmente digital, no prazo máximo dos seguintes 20 dias úteis a contar da receção da reclamação, transmitindo o resultado da apreciação da reclamação.

### Caso a resposta não satisfaça integralmente os termos da reclamação apresentada

Caso a resposta não satisfaça integralmente os termos da reclamação apresentada, a empresa de seguros deve indicar ao reclamante as opções de que dispõe para prosseguir com o tratamento da sua pretensão, de acordo com as competentes normais legais e regulamentares.



# SERVIÇO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

## REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO

### Custos

Não são devidas pelos reclamantes à Coface – Sucursal em Portugal quaisquer quantias, decorrentes da gestão de reclamações.

### Centralização de Respostas

O Serviço de Gestão de Reclamações da Coface – Sucursal em Portugal é a área responsável pela centralização de todas as reclamações e respetiva gestão de respostas.

### Registo e arquivo das reclamações

Toda a documentação recebida e enviada relativamente a cada reclamação é digitalizada e arquivada na ferramenta de gestão de reclamações do grupo Coface, sendo a documentação física original recebida arquivada em arquivo físico.

### Contactos

Coface – Sucursal em Portugal

“Serviço de Gestão de Reclamações”

Av. José Malhoa, nº 16-B - 7º Piso - Fração B1, Edifício Europa, 1070-159 Lisboa

Correio eletrónico (e-mail): [complaint.portugal@coface.com](mailto:complaint.portugal@coface.com)

### Provedor do Cliente

Nos termos do artigo 15 da Norma Regulamentar nº 7/2022-R, de 07 de junho, os clientes podem apresentar reclamações junto do provedor do cliente designado pela empresa de seguros, sendo consideráveis elegíveis para efeitos de apresentação ao provedor do cliente as reclamações às quais não tenha sido dada resposta pela empresa de seguros no prazo de 20 dias contados a partir da respetiva receção ou, quando, tendo sido dada uma resposta, o reclamante discorde do sentido da mesma, prolongando-se o prazo máximo para 30 dias nos casos que revistam especial complexidade.

A apresentação de reclamações junto do provedor do cliente não acarreta quaisquer custos ou



# SERVIÇO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

## REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO

encargos para o reclamante.

De acordo com ponto 6 do artigo 15.º da Norma Regulamentar nº 7/2022-R, de 07 de junho, o provedor do cliente deve apreciar as reclamações apresentadas no prazo máximo de 30 dias contados a partir da data da respetiva receção, prorrogando-se o prazo máximo para 45 dias nos casos que revistam especial complexidade.

O provedor do cliente poderá apresentar recomendações às empresas de seguros em resultado da apreciação das reclamações, devendo as suas recomendações ser divulgadas anualmente através do sítio internet do provedor do cliente, ou da seguradora, ou da APS ou da ASF, bem como a menção da sua adoção pelos destinatários. A informação relativa às recomendações apresentadas durante o ano anterior deverá ser remetida pelo provedor do cliente à ASF até ao final do mês de janeiro de cada ano, a qual deve conter, os seguintes elementos: designação da empresa de seguros; objeto da recomendação; recomendação e menção do acolhimento ou não da recomendação pela empresa de seguros. Caso o provedor do cliente não tenha emitido qualquer recomendação durante o ano, deve prestar essa informação à ASF.

### Contacto Provedor do Cliente

Maria Isilda Pegado

Telemóvel: (+351) 916188027 (custo de chamada para a rede móvel nacional)

Endereço de correio eletrónico: i.pegado-6426l@adv.oa.pt

### Reporte relativo a reclamações

De acordo com o artigo 21.º da Norma Regulamentar nº 7/2022-R, de 07 de junho, a Coface – Sucursal em Portugal deverá remeter à ASF, até ao final do mês de fevereiro, para efeitos de supervisão da conduta de mercado, um relatório relativo à Gestão de Reclamações com referência ao exercício económico anterior, que inclua, designadamente:

- a) Elementos de índole estatística segmentados de acordo com as seguintes categorias:
  - i) Ramo, tipo ou modalidade de seguro;



# SERVIÇO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

## REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO

- ii) Tipologia do objeto da reclamação;
- iii) Prazos médios de resposta;
- iv) Sentido da resposta ao reclamante;
- v) Reclamações que foram objeto de apreciação pelo provedor do cliente;
- b) Conclusões extraídas do processo de Gestão de Reclamações e medidas implementadas ou a implementar.

A Classificação das reclamações deve ser realizada tendo por base o respetivo conteúdo e não a valorização ou apreciação que a empresa de seguros efetue quanto ao seu teor. No caso de o conteúdo de uma reclamação poder ser classificável em mais do que um campo de matérias, a empresa deve optar pela matéria ou modalidade que afigura predominante. A informação a reportar é segmentada em “Reclamações apresentadas junto da Empresa de Seguros” e “Reclamações apresentadas ao provedor do Cliente” e quanto a cada uma destas em “Reclamações com resposta favorável”, “reclamações com resposta desfavorável” e “Reclamações não respondidas”. Consideram-se “reclamações não respondidas” as reclamações recebidas no ano a que respeita o reporte e cuja resposta ao reclamante não foi concretizada no mesmo ano.

### Interlocutor perante a ASF

De acordo com o artigo 17.º da Norma Regulamentar nº 7/2022-R, de 07 de junho, a empresa de seguros deve designar um interlocutor privilegiado para efeitos de contacto com o ASF, no âmbito da Gestão de Reclamações e de resposta a pedidos de informação ou esclarecimento é o responsável pela Gestão de Reclamações, que deve responder, direta, atempada e adequadamente às solicitações que lhe sejam dirigidas pelo Instituto de Seguros de Portugal.

Para efeitos de Gestão de Reclamações e de resposta a pedidos de informação ou esclarecimento, a Coface – Sucursal em Portugal deve utilizar o correio eletrónico nos contactos com o Instituto de Seguros de Portugal ou o Portal do Consumidor de Seguros ou Fundos Pensões (Operadores) <https://consumidor.asf.com.pt>, bem como garantir que o envio e o arquivo das reclamações e documentação associada são efetuados em suporte digital, assegurando que o mesmo tem condições de legibilidade idênticas às dos documentos originais.



# **SERVIÇO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES**

## **REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO**

### **Lei aplicável e jurisdição**

A resolução de conflitos ou litígios emergentes do procedimento de gestão de reclamações e da sua execução, será regulada pela lei portuguesa, sendo competente o Tribunal Cível de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro, salvo se resultar de lei imperativa.