

SERVIÇO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO

O serviço de gestão de reclamações

De acordo com o artigo nº 157.º da Lei n.º 14/2015, de 9 de Setembro, referente ao regime jurídico de acesso e exercício da actividade seguradora e resseguradora, as empresas de seguros devem instituir uma função autónoma responsável pela gestão das reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados relativas aos respectivos 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 efectuado pelas unidades orgânicas relevantes.

Reclamação

O artigo 3.º da Norma Regulamentar n.º2/2013-R, de 10 de Janeiro 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 n.º10/2009-R, de 25 de Junho, as reclamações devem conter informações relevantes para a respectiva 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, excepto se for manifestamente impossível;
- f) Data e local da reclamação.

Fundamentos para não admissão da reclamação apresentada

Conforme os pontos 4 e 5 do artigo 11.º da Norma Regulamentar n.º10/2009-R, de 25 de Junho, as reclamações recepcionadas serão liminarmente recusadas pela Coface – Sucursal em Portugal quando:

- a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respectiva gestão e que não tenham sido corrigidos;
- b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objecto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
- c) Reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objecto de resposta pela empresa de seguros;
- d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respectivo conteúdo for qualificado como vexatório.
- e) Sempre que tenha conhecimento de que a matéria objecto de uma reclamação se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais, a Coface – Sucursal em Portugal poderá abster-se de dar continuidade ao processo da gestão da reclamação.

Prazo de resposta

De acordo com o ponto 2 do artigo 12.º da Norma Regulamentar n.º10/2009-R, de 25 de Junho, a resposta deverá ser enviada ao reclamante num prazo máximo dos seguintes 20 dias de calendário. Nos casos em que, dada a complexidade da matéria objecto de reclamação ou quando a resposta à mesma está sujeita a factores/entidades terceiros (as), o prazo supra indicado pode ser prorrogado para 30 dias, sendo comunicado, caso a caso, ao reclamante o prazo previsto de resposta.

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 respectiva 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 (“ROK”) 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 - Fracção B1, Edifício Europa, 1070-159 Lisboa

Correio electrónico (e-mail): complaint.portugal@coface.com

Fax: 211 545 401

Provedor do Cliente

O artigo nº 158.º da Lei n.º 14/2015, de 9 de Setembro, referente ao regime jurídico de acesso e exercício da actividade seguradora e resseguradora, refere que as empresas de seguros devem designar, de entre pessoas singulares de reconhecido prestígio, qualificação, idoneidade e independência, um provedor do cliente, ao qual os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados podem apresentar reclamações relativas a actos ou omissões daquelas empresas, desde que as mesmas não tenham sido resolvidas no âmbito do serviço de gestão de re-

SERVIÇO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO

clamações da empresa de seguros, não podendo o provedor de cliente exercer essa função por outras empresas de seguros, excepto se integrarem o mesmo grupo segurador.

O provedor do cliente tem poderes consultivos e compete ao mesmo apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas, não sendo em todo o caso prejudicado o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.

De acordo com ponto 4 do artigo 14.º da Norma Regulamentar n.º10/2009-R, de 25 de Junho, o provedor do cliente deve apreciar as reclamações apresentadas no prazo máximo de 30 dias contados a partir da data da respectiva recepção, prorrogando-se o prazo máximo para 45 dias nos casos que revistam especial complexidade.

Conforme os artigos 15.º e 22.º da Norma Regulamentar n.º10/2009-R, de 25 de Junho, 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 adopção 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; objecto 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

Francisco Rodrigues Rocha

Telemóvel: (+351) 91 796 84 08

Correio electrónico (e-mail): francisco.rocha@gpasa.pt ; francisco.rocha@fd.ulisboa.pt

Reporte relativo a reclamações

De acordo com o artigo 21.º da Norma Regulamentar n.º10/2009-R, de 25 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 objecto da reclamação;
 - iii) Prazos médios de resposta;
 - iv) Sentido da resposta ao reclamante;
 - v) Reclamações que foram objecto 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 respectivo conteúdo e não a valorização ou apreciação que a empresa de seguros efectue 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 16.º da Norma Regulamentar n.º10/2009-R, de 25 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, directa, 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 electrónico 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 efectuados em suporte digital, assegurando que o mesmo tem condições de legibilidade idênticas às dos documentos originais.