



Gestão de reclamações – Política de Tratamento

1 – Objetivos:

A Política de Tratamento define os princípios adotados pela Abarca – Companhia de Seguros, SA, no quadro do respetivo relacionamento com os tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

2 – Âmbito:

Com esta Política pretende-se estabelecer os princípios-chave a adotar quando existam reclamações dos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, e estes discordem e/ou estejam insatisfeitos com os serviços prestados pela Companhia.

3 – Princípios chave:

- a) **Tratamento equitativo, diligente e transparente:** A quem se dirigir à Abarca para reclamar, será assegurado um tratamento sem discriminação. A Companhia empenhar-se-á na análise e resolução do motivo da reclamação, análise esta que será efetuada de forma clara e fiável.
- b) **Tratamento adequado das necessidades de informação e de esclarecimento:** Atendendo ao perfil e à natureza e complexidade de cada situação, serão prestados esclarecimentos e informações completas e precisas de forma a permitir aos destinatários da informação, uma tomada de decisão consciente.
- c) **Tratamento adequado dos dados pessoais:** A Abarca assegurará a confidencialidade e o sigilo no tratamento dos dados pessoais a que tiver acesso, no âmbito do processo de gestão de reclamações.
- d) **Prevenção e gestão de conflitos de interesse:** O gestor de reclamações, abster-se-á de participar no tratamento de reclamações em que ocorra um conflito de interesses, ou seja, sempre que o seu interesse privado, dos seus familiares ou outras pessoas próximas, se interponham na gestão do processo em questão. Este facto deverá ser comunicado de imediato à Administração.
- e) **Gestão célere e eficiente dos processos:** A Abarca assegura o tratamento rápido e eficaz das reclamações recebidas, através de um processo simples de centralização de todas as reclamações num sítio específico.
- f) **Qualificação adequada dos colaboradores:** A Abarca assegura que os colaboradores envolvidos no processo de gestão de reclamações têm qualificação adequada para o fazer, garantindo um atendimento com qualidade.



- g) **Definição do conteúdo mínimo de informação a prestar:** Os tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados terão possibilidade de aceder a todo o processo de reclamação, incluindo a reclamação propriamente dita e a resposta dada pela Companhia, a qual poderá ser ainda complementada com os elementos de suporte a essa resposta que venham a mostrar-se adequados. Para que possam ter acesso à informação referida, terão que efetuar previamente um pedido por escrito. O acesso à informação deverá ser feito nas instalações da Companhia, mediante marcação prévia e em data a acordar entre as partes.
- h) **Mecanismos de reporte interno e monitorização do cumprimento da política de tratamento:** Foi criado um endereço electrónico interno para centralizar todas as reclamações apresentadas e foi alocado um colaborador à função da gestão de reclamações, de forma a que todo o processo seja monitorizado. A Política de Tratamento estará disponível para consulta no site da Internet da Abarca.