



PROTOCOLO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES
ABARCA – COMPANHIA DE SEGUROS, S.A.

VERSÃO	2.0
DATA	23.11.2020
ORGANISMO RESPONSÁVEL	COMPLIANCE OFFICER
REVISTO/APROVADO POR	Ricardo Tavares Compliance Officer



Contenido

1. Introdução.....	3
2. Âmbito de aplicação	3
3. Reclamação	3
4. Princípios de funcionamento.....	3
5. Processo de Gestão / Regulação.....	5
6. Monitorização, avaliação e revisão do protocolo	6

1. Introdução

Como exemplo do compromisso de gestão de reclamações, a Abarca desenvolveu este protocolo, a fim de estabelecer os princípios-chave de ação, assim como o processo de gestão de reclamações.

A Abarca compreende que a gestão adequada de uma possível reclamação associada à sua atividade é um objetivo primordial e, por isso, os seus membros devem fazer o máximo esforço na gestão correta de uma reclamação.

A Abarca está plenamente consciente da necessidade em garantir uma atenção adequada às reclamações apresentadas.

Especificamente, os principais objetivos deste protocolo são:

- Estabelecer os princípios-chave a adotar quando há reclamações;
- Informar sobre o processo / regulamento ao fazer uma reclamação.

2. Âmbito de aplicação

Este protocolo é obrigatório para os diretores e empregados da Abarca (doravante designados por “pessoas regulamentadas”).

A Abarca tem o seu próprio colaborador encarregado da gestão de reclamações, com a supervisão e controlo do *Compliance Officer*.

Qualquer dúvida sobre a aplicação ou interpretação deste protocolo, deve ser levada ao conhecimento do supervisor direto e/ou do *Compliance Officer*.

3. Reclamação

Entende-se por reclamação, qualquer comunicação ou manifestação de desacordo ou insatisfação associada à gestão e atividade da Abarca ou de qualquer uma das partes obrigadas a esta.

4. Princípios de funcionamento

A fim de garantir uma gestão correta de uma possível reclamação, esta será regida pelos seguintes princípios, que são detalhados abaixo:

- 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, conforme necessário.

- 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.

É de notar que a Abarca tem um protocolo para a prevenção de conflitos de interesse, com o objetivo de detetar qualquer situação que possa gerar um conflito de interesses.

- 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 a possibilidade de aceder ao processo de reclamação, incluindo a reclamação propriamente dita, e a resposta dada pela Companhia, a qual será complementada com os elementos de suporte à resposta que venham a mostrar-se adequados. Para que tenham acesso à informação referida terão que efetuar um pedido por escrito.

- h) Mecanismos de reporte interno e monitorização do cumprimento da política de tratamento: Foi criado um *e-mail* 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.

5. Processo de Gestão / Regulação

Como objetivo desta política, o processo a ser seguido para a apresentação de uma reclamação é apresentado a seguir:

a) Receção e ponto de resposta

- Unidade orgânica competente: Gestão de Reclamações
- Morada: Atrium Saldanha, Praça Duque de Saldanha, 1, 9.º G, 1050-094 Lisboa, Portugal
- E-mail: reclamacoes@abarcaseguros.com
- Morada: Calle Soledad, 1, 1.º B, 28850 Torrejón de Ardoz, Madrid, España
- E-mail: reclamaciones@abarcaseguros.com

b) Requisitos mínimos e forma de apresentação:

- Apresentação por escrito;
- Nome completo do reclamante;
- Qualidade do reclamante: tomador de seguro, pessoa segura, beneficiário, terceiro lesado, ou pessoa que os represente;
- Número de apólice/certificado, se aplicável;
- Dados para contacto do reclamante: morada, telefone, *e-mail*;
- Número de identificação do reclamante: Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão e Cartão de Contribuinte;
- Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram;
- Data e local da reclamação.

c) Prazo de resposta:

A Abarca compromete-se a enviar resposta ao reclamante no prazo máximo de 1 (um) mês, contados a partir da data de receção da reclamação com o preenchimento dos requisitos mínimos referidos no ponto b) acima.

d) Manutenção de sistemas adequados:

A Abarca mantém um sistema adequado de registo da informação relativa à gestão de reclamações e de arquivo da documentação, concretamente com a atribuição de numeração sequencial organizada por ano, mês e número de processo.

e) Acesso à informação por parte do reclamante:

A Unidade de Gestão de Reclamações garante o acesso à informação e documentação associada a cada processo, de acordo com o descrito nesta Política.

f) Dever de colaboração com o Provedor do Cliente:

A Abarca identifica o Provedor do Cliente designado e o mecanismo de resolução extrajudicial de litígios a que a empresa de seguros tenha aderido, bem como os respetivos dados de contato e as condições de elegibilidade aplicáveis. A disponibilização ao público desta informação será efetuada através dos sítios na *web* da Abarca e, se solicitado, através da entrega em papel.

g) Reclamação incompleta ou recusada:

Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, a Abarca dará conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão, no prazo de 10 (dez) dias. Na ausência da informação adicional requerida, o processo de reclamação será encerrado.

A reclamação poderá ser recusada, notificando-se para os devidos efeitos o reclamante, nas seguintes situações:

- a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão;
- b) Reclamações que tenham sido resolvidas por organismos de arbitragem ou judiciais;
- c) Quando surjam reclamações que já tenham sido apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria 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.

6. Monitorização, avaliação e revisão do protocolo

O *Compliance Officer* apresentará anualmente um relatório sobre a conformidade e eficácia do presente protocolo.

O objetivo deste relatório é rever e atualizar o protocolo à luz de quaisquer mudanças organizacionais, estruturais e legais que possam ocorrer.
