

**REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO APLICÁVEL À GESTÃO DE
RECLAMAÇÕES**

Abarca - Companhia de Seguros, S.A.



ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO.....	3	2.
ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	3	3.
RECLAMAÇÃO – CONCEITOS E PRINCÍPIOS GERAIS DE TRATAMENTO	3	3.1.
Conceitos.....	3	3.2.
Princípios gerais de tratamento	4	4.
PROCEDIMENTO DE GESTÃO.....	5	4.1.
Apresentação de reclamações diretamente à abarca	5	4.2.
Provedor do cliente.....	8	5.
TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS NO CONTEXTO DA GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES	9	6.
OUTRAS ENTIDADES A QUEM PODEM SER DIRIGIDAS RECLAMAÇÕES	9	7.
MODELO ORGANIZACIONAL.....	10	
8. DEVERES DE REPORTE PERANTE A AUTORIDADE DE SUPERVISÃO DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES	10	
9. AVALIAÇÃO E REVISÃO DO PROTOCOLO	12	10.
HISTÓRIO DO DOCUMENTO E CONTROLE DE VERSÕES	12	

1. INTRODUÇÃO

A **ABARCA – COMPANHIA DE SEGUROS, S.A.**, com sede no Atrium Saldanha, Praça Duque de Saldanha, nº 1 - 8º F a), 1050-094 Lisboa, Lisboa, com o capital social, integralmente realizado, de Eur. 10.150.000€ (dez milhões cento e cinquenta mil euros), inscrita na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o número único de matrícula e de pessoa coletiva 513851020, doravante “ABARCA” tem em vigor o presente “Regulamento De Funcionamento Aplicável À Gestão De Reclamações”, doravante “Regulamento”, no sentido de, em conformidade com o quadro legal e regulamentar que rege a respetiva atividade, criar as condições necessárias para que os tomadores de seguro, segurados, beneficiários e/ou quaisquer terceiros possam reportar qualquer situação que considerem que consubstancia um incumprimento e/ou manifestar a sua discordância ou insatisfação com eventuais procedimentos ou decisões.

Convicta da necessidade de garantir a devida atenção aos tomadores, beneficiários e terceiros com quem interage, bem como da oportunidade de melhorar a qualidade dos serviços prestados a partir de uma gestão eficiente e eficaz das reclamações, e na esteira das políticas anteriormente elaboradas mas tendo agora presente também as recentes normas que constam da **Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 2 de junho da ASF (NR 7/2022-R)**, a ABARCA vem, através do presente Regulamento, proceder à revisão e atualização da sua “Política de Gestão de Reclamações”, o qual será divulgado a nível interno junto dos colaboradores e a nível externo através do seu “site” na Internet – <https://www.abarcaseguros.com/informacao-relevante-para-o-cliente/>, no qual também constam indicações claras relativamente às outras possibilidades de apresentar reclamações.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O presente Regulamento tem aplicabilidade sempre que se estiver perante uma reclamação, sendo vinculativo para todos os membros de órgãos e colaboradores da ABARCA que tenham intervenção em procedimentos de gestão de reclamações e interação com clientes, tomadores, beneficiários e terceiros que com a ABARCA interagem.

Quaisquer dúvidas emergentes da interpretação e/ou da aplicação deste Regulamento devem ser reportadas aos supervisores diretos e/ou ao Responsável pela Função de Verificação do Cumprimento (RVC).

3. RECLAMAÇÃO – CONCEITOS E PRINCÍPIOS GERAIS DE TRATAMENTO

3.1. Conceitos

Entende-se por “Reclamação”, qualquer comunicação de discordância ou insatisfação relativamente à gestão e prossecução da atividade da ABARCA, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento

contratual da sua parte, apresentada por tomadores de seguro, segurados, beneficiários e/ou terceiros lesados.

Não se consideram reclamações 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 ou ao pagamento de benefícios, bem como eventuais pedidos de informação ou de esclarecimento.

3.2.Princípios gerais de tratamento

No sentido de poder dar resposta às reclamações que lhe são reportadas, a ABARCA dispõe de um serviço de reclamações estruturado – Centro de Gestão de Reclamações –, o qual desempenha as suas funções à luz dos seguintes princípios:

- a) **Tratamento equitativo, diligente e transparente:** A quem dirigir à ABARCA uma reclamação será assegurado um tratamento sem discriminação. A Abarca empenhar se-á na análise, de forma clara e isenta, dos factos que deram azo à reclamação.
- b) **Tratamento adequado das necessidades de informação e de esclarecimento ao reclamante e a terceiros:** O Centro de Gestão de Reclamações (CGR) assegura aos interessados – tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados – o acesso à informação legalmente prevista e à documentação associada a cada processo, tendo presente o respetivo perfil e a natureza e complexidade de cada situação.

Para ter acesso à informação relativa à reclamação, os interessados deverão fazer o pedido por escrito, para o e-mail "reclamoess@abarcaseguros.com", referenciando a reclamação relativamente à qual pretendem informações, e ser-lhe-ão facultados os devidos esclarecimentos, incluindo relativamente ao teor da reclamação e da decisão da ABARCA, caso já tenha sido tomada, e respetiva documentação de suporte que a fundamenta, caso haja, de forma a propiciar o cabal esclarecimento de toda a situação reportada e respetiva resolução.
- c) **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 através do DGR.
- d) **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.

Gestão de Reclamações - Regulamento Operativo

- e) **Confidencialidade:** A ABARCA assegurará a confidencialidade e o sigilo no tratamento e todas as informações a que tiver acesso no âmbito e por via da apresentação de reclamações.

4. PROCEDIMENTO DE GESTÃO

Todas as reclamações apresentadas serão geridas em conformidade com o presente Regulamento e a sua apresentação não colide, em circunstância alguma, com o direito de os reclamantes recorrerem aos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios que têm ao seu dispor ou aos tribunais, inclusivamente quando se trate de litígios transfronteiriços, entidades com as quais a ABARCA colaborará na medida das respetivas possibilidades com vista à resolução célere e justa das reclamações apresentadas.

De igual forma se salienta que a apresentação de reclamações nos termos do presente Regulamento não prejudica nem colide com regime aplicável às reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações, em formato físico ou eletrónico, nos termos fixados na lei e regulamentação aplicáveis.

4.1. Apresentação de reclamações diretamente à abarca

De forma a centralizar a informação sobre as reclamações e facilitar a monitorização do cumprimento deste Regulamento, a ABARCA tem alocado um colaborador responsável pela função de gestão de reclamações podendo, os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, sem quaisquer custos ou encargos, apresentar-lhe diretamente as respetivas reclamações, por escrito, em suporte duradouro, preferencialmente digital, através dos seguintes meios:

➤ **Carta:**

ABARCA - Companhia de Seguros, S.A.
Centro de gestão de quejas de aire acondicionado
Atrio Saldanha
Praça Duque de Saldanha, n.º 1 – 8.º F a
1050-094
Lisboa

➤ **Correo electrónico:** "reclamacoes@abarcaseguros.com"

➤ **A través del Libro de Denuncias Digital:** <https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/>

4.1.1. Requisitos mínimos e forma de apresentação de reclamações

Todas as reclamações deverão ser reportadas por escrito delas devendo constar a seguinte informação:

- a) Nome completo e número do documento de identificação do reclamante e do seu representante, caso exista;

Gestão de Reclamações - Regulamento Operativo

- b) Qualidade do reclamante: tomador de seguro, segurado, beneficiário, terceiro lesado, ou pessoa que os represente se for o caso;
- c) Dados contacto do reclamante e respetivo representante, nomeadamente, consoante o meio de contacto, morada completa e telefone de contacto;
- d) Número da apólice e/ou do certificado, se aplicável;
- e) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, dos intervenientes e, sempre que possível, da respetiva data de ocorrência;
- f) Data e local da reclamação.

4.1.2. Reclamação incompleta

Sempre que a ABARCA rececionar uma reclamação que não esteja instruída da informação e/ou documentação necessária para a gestão, ou caso necessite de informação adicional que, face às circunstâncias reportadas, se revista de especial importância para esclarecer a situação, enviará uma comunicação ao reclamante a informá-lo da situação, tendo o mesmo um prazo de **20 (vinte) dias úteis** para proceder à sua junção.

4.1.3. Reclamação recusada

A reclamação poderá ser não ser aceite para efeitos de gestão nas seguintes circunstâncias:

- a) Se forem omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e não tenham sido supridos pelo reclamante no prazo facultado para o efeito nos termos indicados no ponto anterior;
- b) Reclamações relativas a questões para cujo tratamento seja da competência exclusiva de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação se encontre pendente ou já tenha sido decidida por aquelas instâncias;
- c) Reclamações relativas a matérias quanto às quais o reclamante já tenha apresentado reclamação previamente e que tenham sido objeto de resposta da ABARCA.
- d) Na eventualidade de a ABARCA decidir admitir a reclamação nestas circunstâncias, a reclamação que for rececionada em segundo lugar será anexada à primeira e registada como uma única reclamação.
- e) Reclamações que não sejam apresentadas de boa-fé ou cujo respetivo for qualificado como vexatório.

Sempre que for rececionada uma reclamação incompleta cujos elementos em falta não sejam supridos no prazo concedido para o efeito ou cuja apreciação for indeferida com fundamento nos diversos pontos

Gestão de Reclamações - Regulamento Operativo

do Ponto 4.1.3., a ABARCA dará conhecimento desse facto ao Reclamante e referenciará o motivo pelo qual não poderá proceder ao tratamento e gestão da reclamação apresentada.

4.1.4. Receção e resposta à reclamação

Após a receção de uma reclamação a ABARCA enviará, no **prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis** uma comunicação a acusar respetiva receção, procedendo à abertura de um processo com a atribuição de um número sequencial, bem como à sua classificação de acordo com a estrutura fixada pela ASF.

Caso a reclamação seja instruída da documentação e informação necessárias para tratamento, referenciada no Ponto 4.1.1., à mesma será dada uma resposta escrita no **prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis**, contados a partir da data da receção, podendo este ser de **30 (trinta) dias úteis** nos casos que revistam especial complexidade.

Caso a reclamação seja apresentada através do Livro de Reclamações, o reclamante receberá resposta no **prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis** a contar da data da respetiva apresentação.

A resposta da ABARCA à reclamação será enviada por escrito, em suporte duradouro, sempre que possível por e-mail, e será completa e fundamentada, indicando, nomeadamente, as normas legais e regulamentares, bem como as condições contratuais aplicáveis.

Na resposta haverá o cuidado de utilizar uma linguagem clara e acessível tendo em conta o perfil do reclamante de forma a que este possa ficar cabalmente esclarecido.

Na resposta indicar-se-ão, também, as opções que o reclamante tem ao seu dispor para prosseguir com o tratamento da reclamação caso não concorde com a solução/decisão apresentada.

4.1.5. Registo e arquivo

Para garantir a máxima eficiência no tratamento das reclamações recebidas, o colaborador afeto à função de gestão de reclamações da ABARCA manterá um sistema adequado de registo de toda a informação relativa às reclamações rececionadas e respetiva gestão, bem como um arquivo para a documentação, acessível apenas aos colaboradores afetos à gestão de reclamações e unicamente para essa finalidade.

a) Registo das Reclamações

As reclamações recebidas serão numeradas sequencialmente registada a seguinte informação:

- I. Tipologia do objeto da reclamação;
- II. Prazo máximo de resposta;
- III. Sentido da resposta ao reclamante;

IV. Reclamações que foram objeto de apreciação pelo provedor;
Gestión de Reclamaciones - Reglamento Operativo

V. Reclamações relativas a situações em que se verificou intervenção de mediador de seguros;

VI. Reclamações relativas a situações em que se verificou intervenção de prestador de serviços externo;

VII. Unidades de risco comportamental, no caso das empresas de seguros;

VIII. Análise qualitativa do processo de gestão de reclamações, incluindo as conclusões extraídas e as medidas implementadas ou a implementar, designadamente caso se conclua tratar-se de uma reclamação recorrente ou que pela importância da temática em causa justifique uma revisão de procedimentos em curso.

A ABARCA assegura o tratamento e a análise dos dados relativos à gestão de reclamações, de forma preventiva, no intuito de detetar e corrigir problemas recorrentes e/ou operacionais.

b) Arquivo

A documentação associada à gestão de reclamações será arquivada, dispondo a ABARCA de um arquivo em formato digital e outro em papel, sendo garantida a sua legibilidade e que estará disponível para consulta durante o prazo de cinco anos, podendo sê-lo por um prazo superior caso tal se mostre necessário para cumprimento de obrigações legais ou para o exercício de direitos da ABARCA, mas, em qualquer situação, sem prejuízo do cumprimento da legislação relativa à proteção de dados pessoais.

4.2. Proveedor do cliente

Na eventualidade de a ABARCA não responder à reclamação no **prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis ou, nos casos que revistam especial complexidade, de 30 dias úteis**, ou caso o reclamante não concorde com a decisão proferida e não tenha sido instaurado procedimento judicial ou arbitral ou mecanismo de resolução extrajudicial de litígios, poderá dirigir a reclamação ao **“Provedor do Cliente”**, o qual irá, a título totalmente gratuito e de forma imparcial, analisar a situação reportada e comunicar a sua decisão ao Reclamante no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, podendo este prazo ser de **45 (quarenta e cinco) dias úteis** nos casos que revistam especial complexidade, devendo comunicar à ABARCA as recomendações que entender pertinentes na matéria.

4.2.1. Identificação e Contatos do Provedor Do Cliente

As reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente poderão ser remetidas ao cuidado de **Dra.ª Paula Padrel de Oliveira**, en la Av.ª da República, n.º 6 – 4.ª Esq., 1050-191 Lisboa, ou por e-mail para **ppo@vpsm.eu**.

Gestão de Reclamações - Regulamento Operativo

O Provedor do Cliente está devidamente identificado no site web da ABARCA, no campo “Informações relevantes para o cliente”, consultável aqui se puede consultar aquí <https://www.abarcaseguros.com/seguros-de-caucion/> no qual também é disponibilizado o “Regulamento do Provedor”.

5. TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS NO CONTEXTO DA GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES

O tratamento dos dados pessoais relativos aos reclamantes, ou a terceiros, e a que a ABARCA tenha acesso por via da apresentação da reclamação será efetuado em conformidade com o preconizado na legislação europeia e nacional relativa à proteção de dados.

O titular dos dados poderá ter acesso à informação que lhe respeita e solicitar, se o pretender, a respetiva correção, aditamento ou eliminação, bastando solicitá-lo à ABARCA, por escrito, para A/C Encarregado de Proteção de Dados – Atrium Saldanha, Praça Duque de Saldanha, n.º 1, 8.º F a, 1050 094 Lisboa, ou para “dpo@abarcaseguros.com”.

Os colaboradores da ABARCA afetos ao tratamento das reclamações estão obrigados a guardar sigilo relativamente a todos os factos e/ ou informações respeitantes aos dados dos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, acerca dos quais tomem conhecimento no contexto e por via do exercício das suas funções.

O dever de sigilo mantém-se após o término do exercício de funções na ABARCA, apenas cessando nas situações legalmente previstas.

6. OUTRAS ENTIDADES A QUEM PODEM SER DIRIGIDAS RECLAMAÇÕES

Na eventualidade de não concordar com a solução apresentada e para além da possibilidade de recorrer ao Provedor do Cliente, o reclamante poderá também, sem que tal preclua o direito a recorrer à via judicial ou implique a suspensão de quaisquer prazos para o efeito, dirigir a sua reclamação às seguintes entidades:

➤ **Centro de Información, Mediación, Defensoría y Arbitraje de Seguros (CIMPAS):**

Morada:

AV. Fontes Pereira de Melo nº 11, 9º Izquierda.

1050 - 115 Lisboa

Teléfono 213 827 700

Email: “geral@cimpas.pt”

➤ **A la Superintendencia de Seguros y Fondos de Pensiones (ASF):**

Morada:

“ASF - Superintendencia de Seguros y Fondos de Pensiones”

Gestión de Reclamaciones - Reglamento Operativo

Avenida República, 76

1600-205 Lisboa;

Email: [“asf@asf.com.pt”](mailto:asf@asf.com.pt); o, através do respetivo “site”:
<https://consumidor.asf.com.pt/PedidosSite/triagem-rec.>

Neste contexto, salienta-se que a ABARCA colaborará sempre com as restantes entidades na gestão das reclamações que forem apresentadas prestando os esclarecimentos necessários no sentido de facilitar a sua resolução.

7. MODELO ORGANIZACIONAL

▪ Conselho de Administração

É o órgão responsável máximo pela aprovação do presente Regulamento e pela monitorização do respetivo cumprimento sendo coadjuvado pelas funções de gestão de reclamações e de verificação do cumprimento e pela auditoria interna.

▪ Centro de Gestão de Reclamações

Centralizará a informação relativa às mesmas, assegurando a sua acessibilidade – incluindo informações e/ou documentos relacionados –, bem como a total cooperação da ABARCA de facultar acesso a informação/documentação que a ASF solicitar para efeito de gestão de reclamações.

Adicionalmente, deverá remeter ao Conselho de Administração e ao responsável pela função de verificação do cumprimento até 15 de janeiro de cada ano, um relatório relativo à participação e tratamento de todas as reclamações rececionadas no ano anterior.

▪ Auditoria interna

A Função de Auditoria interna promoverá auditorias com o intuito de avaliar a eficácia do processo de gestão de reclamações na prática, devendo verificar, em particular, a respetiva conformidade com os procedimentos definidos no presente Regulamento.

8. DEVERES DE REPORTE PERANTE A AUTORIDADE DE SUPERVISÃO DE SEGUROS E

FUNDOS DE PENSÕES

a) **Até final do mês de fevereiro**, a ABARCA enviará à ASF um relatório relativo à gestão de reclamações com referência ao ano anterior, do qual constarão as seguintes informações:

I. Ramo, tipo ou modalidade de seguro;

II. Tipologia do objeto da reclamação;

Gestión de Reclamaciones - Reglamento Operativo

III. Prazo médio de resposta;

IV. Prazo máximo de resposta;

V. Sentido da resposta ao reclamante;

VI. Reclamações que foram objeto de apreciação pelo provedor;

VII. Reclamações relativas a situações em que se verificou intervenção de mediador de seguros;

VIII. Reclamações relativas a situações em que se verificou intervenção de prestador de serviços externo;

IX. Unidades de risco comportamental;

X. Análise qualitativa do processo de gestão de reclamações, incluindo as conclusões extraídas e as medidas implementadas ou a implementar, designadamente caso se conclua tratar-se de uma reclamação recorrente ou que pela importância da temática em causa justifique uma revisão de procedimentos em curso.

b) O relatório será preparado pela função autónoma responsável pela gestão de reclamações. c) As informações relativas aos Pontos “I” a “IX” são enviadas através do Portal da ASF e apresentadas em conformidade com os mapas de reporte relativos à atividade seguradora disponibilizados no sítio da ASF na Internet.

d) Relativamente ao Ponto “X”, as informações no mesmo previstas serão remetidas em documento pdf e dele constarão os seguintes elementos:

I. As matérias objeto de reclamação;

II. Ramos ou modalidades de seguros;

III. Principais causas das reclamações;

IV. Qualidade dos reclamantes (tomador do seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado, no âmbito da atividade seguradora, ou associado, contribuinte, participante ou beneficiário, no âmbito da atividade de gestão de fundos de pensões);

V. Principais causas de reclamações em contratos em que se verificou intervenção de mediador de seguros ou de prestador de serviços externo;

Gestión de Reclamaciones - Reglamento Operativo

VI. Tipo de decisão quanto à reclamação, incluindo a identificação dos ramos de seguros ou tipos e fundos de pensões em que se registou um maior número de respostas favoráveis e um maior número de respostas desfavoráveis;

VII. A indicação, se for o caso, de possíveis fatores justificativos das oscilações verificadas na evolução analisada em cada uma das subalíneas da alínea anterior;

VIII. As medidas implementadas e a implementar face à análise e conclusões extraídas relativamente ao ano a que se refere o relatório;

IX. As medidas implementadas no ano a que se refere o relatório face à análise e conclusões extraídas relativamente ao ano anterior.

9. AVALIAÇÃO E REVISÃO DO PROTOCOLO

A função de verificação do cumprimento, com base no relatório da função autónoma responsável pela gestão de reclamações, auxiliará o Conselho de Administração no sentido de salvaguardar a eficácia e a conformidade do presente Regulamento com a legislação, normas regulamentares, instruções da ASF e estrutura organizacional da ABARCA, diligenciando no sentido da sua revisão sempre que for necessário.

10. HISTÓRIO DO DOCUMENTO E CONTROLE DE VERSÕES

Versão	Data	Atividade	Responsabilidade pela elaboração
3.0	Agosto de 2022	Revisão	Compliance Officer
2.0	Novembro de 2020	Revisão	Compliance Officer
1.0	Setembro de 2017	Elaboração	Compliance Officer

Aprovado pelo Conselho de Administração da Abarca em 27 de fevereiro de 2023.

