

# POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

## ÍNDICE

1.	OBJETIVO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO .....	1
2.	DEFINIÇÕES.....	2
3.	PRINCÍPIOS E NORMAS DE ATUAÇÃO .....	3
3.1.	PRINCÍPIOS GERAIS.....	3
3.2.	CONTACTO COM A EUROP ASSISTANCE.....	4
3.3.	REQUISITOS DE ADMISSIBILIDADE .....	4
3.4.	PROVEDOR DO CLIENTE .....	4
3.5.	PRAZOS DE RESPOSTA.....	7
3.6.	CUSTOS DE GESTÃO .....	8
4.	APROVAÇÃO, DIVULGAÇÃO, IMPLEMENTAÇÃO E MONITORIZAÇÃO.....	8

---

## 1. OBJETIVO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Política de Gestão de Reclamações visa estabelecer os princípios e normas de atuação que devem ser observados na gestão das reclamações provindas de Clientes. Aplica-se a todos os Colaboradores envolvidos nas atividades de assistir um Cliente ou de gerir uma reclamação apresentada por este.

Na EAP, o Customer Care é a unidade orgânica responsável pelo exercício da função autónoma de gestão de reclamações, competindo-lhe nomeadamente as funções de coordenação da receção, registo e tratamento das reclamações apresentadas, de acordo com o definido nesta Política e no respetivo Processo de Gestão de Reclamações.

As regras e princípios aqui estabelecidos têm carácter de aplicação geral e imperativo. O seu cumprimento não impede nem dispensa a Companhia e os seus Colaboradores de atenderem ao restante enquadramento normativo, quer ele resulte de outras instruções internas ou de imperativos legais e regulamentares do sector. Em caso algum poderão estas regras e princípios contrariar aqueles imperativos.

São documentos orientadores desta Política:

- ▶ NR n.º 10/2009 de 25 de junho, emitida pela ASF e republicada pela NR n.º 02/2013, de 10 de janeiro;
- ▶ Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro;
- ▶ Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro.

Os princípios e normas de atuação aqui enunciados operacionalizam-se no contrato de prestação de serviços estabelecido com o Provedor do Cliente e no Processo de Gestão de Reclamações.

## 2. DEFINIÇÕES

**ASF:** Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

**EAP ou Companhia:** Europ Assistance S.A. – Sucursal em Portugal

**NR:** Norma Regulamentar

**Clientes:** as pessoas jurídicas, singulares ou coletivas, que subscrevem um contrato de seguro com a EAP, bem como as pessoas seguras e utilizadores aí designados.

**Colaboradores:** aqueles que têm com a EAP uma relação de trabalho e que atuam em nome desta, independentemente da natureza do vínculo laboral.

**Fornecedores de Serviços:** aqueles que possuem um contrato de prestação de serviços com a EAP no âmbito da atividade seguradora.

**Provedor do Cliente:** figura autónoma que representa uma segunda instância de apreciação das reclamações efetuadas por Clientes ou Terceiros, em condições pré-determinadas pelo enquadramento legal e regulamentar em vigor.

**Reclamação:** manifestação de discordância em relação a uma posição assumida pela Companhia ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer legação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados. De acordo com o enquadramento legal e regulamentar em vigor, não se inserem no conceito de reclamação: declarações que integrem o processo de negociação contratual, interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

**Reclamante:** pessoa singular ou coletiva que se assume como autora da reclamação.

**Supervisor:** elemento de chefia que tem a seu cargo um ou mais Colaboradores.

**Terceiros:** as pessoas que intervêm num processo de assistência em nome ou a favor de Clientes, bem como as pessoas lesadas nalgum sinistro em que esteja envolvido um Cliente.

### **3. PRINCÍPIOS E NORMAS DE ATUAÇÃO**

#### **3.1. PRINCÍPIOS GERAIS**

- ▶ Todos os Colaboradores e Fornecedores de Serviços da Companhia devem agir no sentido de evitar reclamações e de providenciar um serviço de qualidade que vá de encontro, na medida do possível, às necessidades e expectativas dos Clientes.
- ▶ Qualquer reclamação deve ser entendida como uma oportunidade de melhoria e efetivamente analisada enquanto tal, de forma imparcial e sem juízos de valor ou ideias pré-concebidas.
- ▶ Os Colaboradores que intervenham na gestão dos casos de reclamação devem ser idóneos e possuir qualificação profissional adequada, nomeadamente conhecimentos técnicos suficientes para elaborar uma resposta correta.
- ▶ Uma reclamação dirigida à Companhia poderá ser apresentada sob a forma verbal ou escrita, devendo neste último caso merecer uma resposta também por escrito.
- ▶ Nenhuma reclamação poderá ficar sem tratamento, sendo que todas as reclamações devem ser alvo de uma posição cordial e respeitadora que responda de forma cabal e fundamentada ao universo dos pontos reclamados, visando o esclarecimento rápido, diligente, isento e eficaz do Reclamante.
- ▶ O Reclamante poderá, em qualquer momento, solicitar esclarecimentos sobre os elementos que estiveram na base de uma posição tomada pela Companhia ou pelo Provedor do Cliente.
- ▶ A gestão de reclamações pela EAP ou pelo Provedor não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios. Nestes casos, a EAP ou o Provedor poderão reservar-se o direito de não emitir uma resposta, já que a resolução estará pendente da decisão de uma daquelas entidades.
- ▶ De igual forma, a Companhia poderá reservar-se o direito de não emitir uma posição quando a reclamação tiver sido previamente enviada ao Provedor do Cliente e enquanto decorrer o seu prazo estipulado de resposta.
- ▶ Situações de conflito de interesses devem ser evitadas, nos termos descritos no Código de Conduta, na Política Antifraude e na Política de Tratamento de Clientes e Terceiros.
- ▶ Cada Direção deve garantir que as considerações extraídas da análise de reclamações são tidas em conta na sua atividade quotidiana, agindo no sentido de corrigir ou antecipar problemas recorrentes ou sistémicos.
- ▶ A Companhia compromete-se a colaborar com qualquer entidade judicial ou extrajudicial no sentido da resolução eficaz de um conflito.

### 3.2. CONTACTO COM A EUROP ASSISTANCE

#### VIAS DE COMUNICAÇÃO

As reclamações verbais poderão ser apresentadas por via da linha telefónica que terá servido para estabelecer os contactos até aí ocorridos com a EAP, por exemplo no decurso de um pedido de assistência. Deve neste caso ser dado um esclarecimento imediato ao Reclamante sobre o ocorrido, com o eventual envolvimento de um Supervisor, sem prejuízo do Reclamante conservar o direito de formalizar a sua reclamação por escrito.

Por sua vez, as reclamações escritas, para além de poderem ser inscritas pelo Reclamante no Livro de Reclamações, disponível em formato físico na morada da sede, ou no Livro de Reclamações Eletrónico, poderão em alternativa ser enviadas por correio eletrónico ou via postal.

<b>Morada:</b>	Europ Assistance – Customer Care Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 75 – 10º – 1070-061 LISBOA
<b>Correio eletrónico:</b>	qualidade@eap.pt

### 3.3. REQUISITOS DE ADMISSIBILIDADE

Sem prejuízo de outros elementos que venham a ser necessários para o tratamento da reclamação em causa, devem ser sempre facultados pelo Reclamante os seguintes elementos:

- ▶ Identificação pessoal;
- ▶ Relação com o Cliente ou Terceiro, caso o Reclamante seja pessoa diferente;
- ▶ Número de apólice ou matrícula, se aplicável;
- ▶ Dados de contacto;
- ▶ Descrição dos factos que motivaram a reclamação;
- ▶ Correspondência anterior relevante.

### 3.4. PROVEDOR DO CLIENTE

#### CARACTERIZAÇÃO DA FUNÇÃO

- ▶ Compete ao Provedor do Cliente apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, agindo como uma segunda instância na análise dessas reclamações.
- ▶ Na instrução e apreciação das reclamações, o Provedor deve ter em consideração os princípios de celeridade e contraditório, procurando encontrar soluções consensuais, justas e equitativas para as partes envolvidas.

- ▶ O Provedor goza de total independência e autonomia, não podendo ser responsabilizado pelos atos praticados, apreciações, recomendações que apresente e demais opiniões expressas no exercício das suas funções, salvo se ficar demonstrada uma atuação dolosa ou negligente por parte deste.
- ▶ O Provedor não tem poderes para anular, revogar ou modificar qualquer ato praticado ou decisão tomada pela Companhia, competindo-lhe, no âmbito das suas funções, fazer apreciações e formular recomendações sem carácter vinculativo.
- ▶ Sem prejuízo do ponto anterior, a Companhia terá de justificar a razão pela qual eventualmente discorda de uma recomendação que tenha sido formalizada, sendo a recomendação e a posição interna tornadas públicas no sítio da internet da EAP.
- ▶ A designação do Provedor é da competência exclusiva do CEO.
- ▶ A Companhia deverá designar para a função uma pessoa singular de reconhecido prestígio, qualificação, idoneidade e independência, preferencialmente com formação jurídica e conhecimentos no âmbito da atividade seguradora.
- ▶ A função de Provedor não pode ser exercida por pessoa que, no decurso do seu mandato, se encontre em qualquer situação de conflito de interesses suscetível de afetar a sua isenção de análise ou decisão.
- ▶ Para efeitos do ponto anterior, o Provedor não pode nomeadamente:
  - a) Ser detentor de participações iguais ou superiores a 1% do capital social ou dos direitos de voto da Companhia;
  - b) Exercer qualquer outra função na Companhia ou noutra seguradora, incluindo a função de Provedor do Cliente, exceto se pertencer ao Grupo.
- ▶ A ASF poderá determinar a substituição do Provedor do Cliente se verificar que os requisitos exigidos para a função e seu titular não estão a ser cumpridos.
- ▶ Sem prejuízo de outras causas devidamente justificadas e fundamentadas, a cessação do exercício das funções de Provedor do Cliente só poderá ocorrer nas seguintes situações:
  - a) Incompatibilidade superveniente;
  - b) Perda dos requisitos para o exercício das funções;
  - c) Morte, impossibilidade física permanente ou temporária por período superior a seis meses;
  - d) Incumprimento gravoso e reiterado das obrigações contratuais, legais e regulamentares;
  - e) Renúncia ao cargo;
  - f) Mútuo acordo.

- ▶ Não existindo renovação do mandato, a designação do novo Provedor deverá efetuar-se até 30 (trinta) dias antes do termo do mandato do Provedor cessante, devendo tal facto ser reportado à ASF nos 10 (dez) dias subsequentes ao início do novo mandato.
- ▶ O Provedor cessante manter-se-á em funções até à designação do seu sucessor, ainda que para além do período para o qual foi designado, sendo responsável pelo tratamento de todas as reclamações que lhe sejam apresentadas até essa data.

## **RECURSO AO PROVIDOR**

- ▶ A iniciativa para apresentar reclamações ao Provedor é da exclusiva competência dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
- ▶ Todas as reclamações dirigidas ao Provedor devem ser apresentadas na forma escrita, mediante carta ou correio eletrónico. A posição final do Provedor deverá também ser transmitida na forma escrita.
- ▶ É considerada elegível para efeitos de apresentação ao Provedor:
  - a) A reclamação escrita que não tenha sido respondida pela Companhia no prazo máximo de 20 dias, contados a partir da data da sua receção, ou de 30 dias nos casos de especial complexidade;
  - b) A reclamação escrita em que, tendo existido uma resposta dentro dos prazos estabelecidos, o Reclamante discorde do sentido da mesma.
- ▶ Para além disso, o âmbito de atuação do Provedor do Cliente está restringido a Clientes diretos da Companhia. Os casos relacionados com resseguro deverão ser encaminhados para o respetivo Cliente Institucional ou seu Provedor do Cliente, conforme procedimento que seja acordado.
- ▶ Uma reclamação apresentada ao Provedor poderá ser liminarmente indeferida quando:
  - a) O Reclamante, convidado a suprir o incumprimento dos requisitos de admissibilidade definidos no ponto anterior, não o faça no prazo razoável indicado pelo Provedor;
  - b) O seu conteúdo seja qualificado como vexatório ou tenha sido manifestamente apresentado de má-fé;
  - c) A mesma diga respeito a matérias que sejam da competência de órgãos arbitrais ou judiciais, ou quando a matéria objeto da reclamação já tenha sido resolvida ou esteja pendente de resolução por parte daquelas instâncias;
  - d) A mesma reitere uma reclamação que já tenha sido apresentada pelo mesmo Reclamante, relativamente à mesma matéria, e face à qual o Provedor já se tenha pronunciado;
  - e) Nas demais situações que venham a ser previstas nas normas legais ou regulamentares aplicáveis.

## VIAS DE COMUNICAÇÃO

<b>Morada:</b>	Europ Assistance – Provedor do Cliente Dra. Susana Teixeira Freitas Edifício Amadeo Souza Cardoso Alameda António Sérgio, nº 22, 2º B 1495-132 Miraflores - Algés
<b>Correio eletrónico:</b>	susanateixeirafreitas-181011@adv.oa.pt
<b>Telefone:</b>	21 330 33 40

## COMPROMISSO DA COMPANHIA

A Companhia compromete-se a:

- ▶ Respeitar o Provedor na sua independência e autonomia;
- ▶ Considerar todas as recomendações produzidas pelo Provedor;
- ▶ Fornecer ao Provedor as informações e documentação que sejam consideradas relevantes para o exercício das suas funções, ainda que este não as solicite especificamente;
- ▶ Assegurar as condições e recursos necessários ao efetivo cumprimento dos deveres a que o Provedor se encontra sujeito.

### 3.5. PRAZOS DE RESPOSTA

- ▶ Uma reclamação verbal deverá ser alvo de seguimento imediato, ou no máximo no dia seguinte, sendo particularmente urgente a resolução de um conflito relativo a uma situação ainda a decorrer. É desejável que esta resolução envolva a ação ou orientação de um Supervisor.
- ▶ Nas reclamações escritas, sem prejuízo do princípio de tratamento célere das reclamações, a resposta a todos os pontos reclamados deverá ser emitida num prazo máximo de 20 dias após a receção da reclamação pela EAP, podendo este prazo ser prorrogado até 30 dias nos casos que envolvam especial complexidade<sup>1</sup>. Em ambos os casos deverá ser enviada ao Reclamante uma primeira resposta, acusando a receção da reclamação, no prazo máximo de 5 dias.
- ▶ Por sua vez, o Provedor do Cliente deverá emitir uma resposta no prazo máximo de 30 dias face às reclamações que lhe sejam apresentadas, contados a partir da data da sua receção pelo Provedor ou pela Companhia (o que ocorrer mais cedo). Este prazo poderá ser prorrogado até 45 dias nos casos que envolvam especial complexidade.

---

<sup>1</sup> Entende-se como um caso de especial complexidade o que envolva entidades terceiras e/ou a necessidade de deslocações ou averiguações externas.

- ▶ A resposta da EAP às apreciações e às recomendações formalizadas pelo Provedor do Cliente deverá ser dada no prazo máximo de 20 dias, contados a partir da data da respetiva receção.

### **3.6. CUSTOS DE GESTÃO**

A gestão de uma reclamação não poderá acarretar quaisquer custos ou encargos para o Reclamante.

## **4. APROVAÇÃO, DIVULGAÇÃO, IMPLEMENTAÇÃO E MONITORIZAÇÃO**

A Política de Gestão de Reclamações deverá ser aprovada pelo CEO e comunicada internamente a todos os Colaboradores. Deverá ainda ficar permanentemente acessível em meio de divulgação interno, ser tornada pública no sítio da internet e disponibilizada em papel sempre que solicitado.

A observância das regras e princípios estabelecidos está sujeita aos procedimentos de auditoria existentes na Companhia, devendo ser assegurada no quotidiano pelos diversos níveis hierárquicos. O incumprimento poderá traduzir-se em procedimento disciplinar, dependendo as sanções aplicáveis da gravidade da situação, da legislação aplicável e dos modos de atuação previstos no Sistema de Controlo Interno e de Gestão de Riscos.

O CEO, o Responsável de Controlo Interno e de Gestão de Riscos, o Customer Care e/ou o Compliance Officer avaliarão regularmente a necessidade de revisão desta Política.

**CEO**