

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	5
3.4.	PRAZOS DE RESPOSTA E ARQUIVO.....	5
3.5.	CUSTOS DE GESTÃO	6
4.	APROVAÇÃO, DIVULGAÇÃO, IMPLEMENTAÇÃO E MONITORIZAÇÃO	6

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. A mesma 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. Os processos de reclamação são geridos por esta unidade orgânica de forma célere e eficiente, atuando a mesma como ponto centralizado de receção, análise, resposta e registo. Para esse efeito, a função encontra-se devidamente identificada, quer a nível interno, quer externo, assegurando aos reclamantes total acessibilidade à mesma.

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:

- ▶ Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho, emitida pela ASF;
- ▶ Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro;
- ▶ Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro.

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 alegação 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 ou pagamento de benefícios 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

- ▶ O modelo organizacional da EAP deve assegurar uma gestão verdadeiramente imparcial das reclamações.
- ▶ 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 ao encontro, na medida do possível, das necessidades e expectativas legítimas 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 existir uma resposta também por escrito. As comunicações relativas a reclamações escritas devem ser efetuadas em suporte duradouro acessível ao Reclamante, preferencialmente digital.
- ▶ 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 ao universo dos pontos reclamados, visando o esclarecimento rápido, diligente, isento e eficaz do Reclamante.
- ▶ Neste sentido, a Companhia deve coligir e analisar toda a informação e reunir os meios de prova necessários a uma resposta completa e fundamentada às reclamações admitidas, incluindo a especificação das disposições legais e contratuais aplicáveis. Para além disso, tal resposta deve conter linguagem clara e perceptível, adequando-se ao perfil específico do Reclamante.
- ▶ O Reclamante poderá, em qualquer momento, solicitar esclarecimentos sobre o estado da sua reclamação e sobre os elementos que estiveram na base de uma posição tomada pela Companhia.
- ▶ A gestão de reclamações pela EAP não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços. Nestes casos, a EAP poderá reservar-se o direito de não emitir uma resposta, já que a resolução estará pendente da decisão de uma daquelas entidades.
- ▶ A Companhia compromete-se a colaborar com o Provedor do Cliente ou com qualquer entidade judicial ou extrajudicial designada, no sentido da resolução eficaz de um conflito.
- ▶ O Reclamante poderá recorrer ao Provedor do Cliente, nos termos estabelecidos no respetivo Regulamento.
- ▶ A Companhia poderá, contudo, 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 prevenidas, identificadas e geridas nos termos descritos no Código de Conduta, na Política Antifraude, demais regras internas existentes em matéria de conflitos de interesses, e ainda na Política de Tratamento de Clientes e Terceiros.
- ▶ O exercício contínuo da função de gestão de reclamações deve assegurar a deteção de causas comuns, aferir se tais causas são passíveis de afetar outros processos ou outros produtos concebidos e comercializados pela Companhia, incluindo aqueles processos ou produtos que não são diretamente objeto de reclamação, e prevenir a recorrência das causas de reclamação com a respetiva implementação das medidas adequadas.
- ▶ 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 e a acautelar eventuais riscos legais ou operacionais.
- ▶ De igual forma, todas as Direções devem disponibilizar a informação necessária para o exercício da função de gestão de reclamações.
- ▶ As comunicações relativas a reclamações devem ser efetuadas em suporte duradouro acessível ao Reclamante, preferencialmente digital.

3.2. CONTACTO COM A EUROP ASSISTANCE

FORMA DE APRESENTAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

As reclamações verbais poderão ser apresentadas através 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.

Morada:	Europ Assistance – Customer Care Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 75 – 10º – 1070-061 LISBOA
Correio eletrónico:	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, incluindo número do documento de identificação do reclamante;
- ▶ Relação com o Cliente ou Terceiro, caso o Reclamante seja pessoa diferente;
- ▶ Número de apólice ou matrícula, se aplicável;
- ▶ Dados de contacto;
- ▶ Data e local da reclamação;
- ▶ Descrição dos factos que motivaram a reclamação;
- ▶ Correspondência anterior relevante.

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 Companhia deverá dar conhecimento desse facto ao Reclamante, convidando-o a suprir a omissão.

A não admissão de reclamações por parte da Companhia apenas poderá ocorrer quando:

- a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos no prazo de 20 dias úteis a contar do convite feito para suprir a omissão;
- b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que 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) Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma questão e que já tenham sido objeto de resposta pela Companhia;
- d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

Sempre que a Companhia não admitir reclamações apresentadas pelos Clientes, invocando a inobservância dos requisitos de admissibilidade pré-definidos, deve dar conhecimento desse facto ao Reclamante, fundamentando a não admissão.

3.4. PRAZOS DE RESPOSTA E ARQUIVO

- ▶ 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 úteis**, contados a partir da receção da reclamação pela EAP ou da totalidade dos elementos exigidos para a sua admissão.
- ▶ Comunicações relativas a falta de elementos para análise de reclamação ou não admissão da mesma deverão ser enviadas ao Reclamante **no prazo máximo de 5 dias úteis**. Este prazo é também o recomendado para acusação da receção da reclamação.
- ▶ A EAP compromete-se a garantir sistemas adequados, designadamente sistemas eletrónicos seguros, de registo da informação relativa à gestão das reclamações e de arquivo de documentação, os quais devem ser mantidos durante o **prazo mínimo de 5 anos**.

3.5. CUSTOS DE GESTÃO

A gestão de uma reclamação não poderá acarretar quaisquer custos, encargos ou ónus desnecessários 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