

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.	PROVEDOR DO CLIENTE	5
3.5.	PRAZOS DE RESPOSTA E ARQUIVO.....	9
3.6.	CUSTOS DE GESTÃO	9
4.	APROVAÇÃO, DIVULGAÇÃO, IMPLEMENTAÇÃO E MONITORIZAÇÃO	9

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 providas 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.

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 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 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, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços. 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 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.
- ▶ 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.
- ▶ 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. 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 e o seu mandato dura por tempo indeterminado.
- ▶ 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, constituem nomeadamente situações de conflito de interesses:
 - a) *Detenção direta ou indireta, pelo próprio, respetivo cônjuge, pessoa a si unida em união de facto, ou parente em linha reta ou no segundo grau da linha colateral, de participação de, pelo menos, 1% do capital social ou de direito de voto em empresa de seguros ou entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo ou em mediador de seguros;*
 - b) *Exercício pelo próprio, respetivo cônjuge, pessoa a si unida em união de facto, ou parente em linha reta ou no segundo grau da linha colateral, de funções de membro de órgão de administração, gestão, direção ou gerência de empresa de seguros ou entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo ou em mediador de seguros;*
 - c) *Prestação de serviços distintos do exercício de funções enquanto provedor do cliente ou existência de um contrato de trabalho ou equiparado com empresa de seguros ou com mediador de seguros;*
 - d) *Exercício, pelo próprio, de atividade profissional em sociedade de profissionais, quando esta sociedade de profissionais, os respetivos sócios, associados ou colaboradores, prestem serviços à empresa de seguros em causa ou a entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo.*
- ▶ 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.
- ▶ O Provedor comunica também por escrito ao Reclamante, em suporte duradouro acessível ao último, preferencialmente digital, os resultados da apreciação da reclamação e respetiva fundamentação, incluindo a especificação das disposições legais e contratuais aplicáveis, e transmitindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar.
- ▶ Caso uma recomendação do Provedor não seja acolhida pela Companhia, o primeiro deve ainda informar o Reclamante, também em suporte duradouro acessível ao último, preferencialmente digital, do não acolhimento da recomendação que tenha efetuado, bem como da fundamentação apresentada pela Companhia.
- ▶ Uma vez mais, a resposta ao Reclamante deve conter linguagem clara e perceptível, adequando-se ao seu perfil específico.
- ▶ 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 úteis, contados a partir da data da sua receção, ou de 30 dias úteis 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:
- 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;
 - O seu conteúdo seja qualificado como vexatório ou tenha sido manifestamente apresentado de má-fé;
 - 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;
 - 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;
 - Nas demais situações que venham a ser previstas nas normas legais ou regulamentares aplicáveis.

FORMAS DE CONTACTO

Morada:	Europ Assistance – Provedor do Cliente Dra. Susana Teixeira Freitas Edifício Amadeo Souza Cardoso Alameda António Sérgio, nº 22, 2º B 1495-132 Miraflores - Algés
Correio eletrónico:	susanateixeirafreitas-181011@adv.oa.pt
Telefone:	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 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.
- ▶ Por sua vez, o Provedor do Cliente deverá emitir uma resposta no **prazo máximo de 30 dias úteis** 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 úteis nos casos que envolvam especial complexidade¹.
- ▶ A resposta da EAP às apreciações e às recomendações formalizadas pelo Provedor do Cliente deverá ser dada no **prazo máximo de 20 dias úteis**, contados a partir da data da respetiva receção.
- ▶ 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**.

3.6. 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.

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

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