



Política e Regulamento de Gestão de Reclamações

Identificação de Responsabilidade

Preparação: Centro de Gestão de Reclamações (CGR)

Revisão: Direção Geral de Assuntos Corporativos (DGAC)

Aprovação Final: Comissão Executiva

Aprovação

Reunião da Comissão Executiva: 13/09/2022

Revogações

Resumo

Data

Histórico de versões

Versão

Data

Resumo das alterações

1.0

13/09/2022

Primeira versão

Índice

1. Âmbito	4
1.1. Objetivos	4
1.2. Competência	5
1.3. Documentos Orientadores	5
2. Definições.....	5
3. Princípios Gerais aplicáveis à Gestão de Reclamações	6
3.1. Princípios Gerais	6
3.2. Como apresentar uma reclamação.....	7
3.3. Requisitos necessários para apresentação de uma reclamação	8
3.4. Não admissão de reclamações	8
4. Gestão das Reclamações.....	9
4.1. Receção, registo e tratamento de reclamações	9
4.2. Qualificação adequada	10
4.3. Conflitos de Interesse	10
4.4. Comunicações.....	10
4.5. Confidencialidade e dados pessoais	10
4.6. Prazos de resposta.....	10
4.7. Canais de resposta.....	11
4.8. Custos	11
4.9. Provedor do Cliente.....	11
4.10. Dever de colaboração	11
4.11. Autoridade de Supervisão	11
4.12. Reporte regular relativo à gestão de reclamações	12
4.14 Auditoria do processo de gestão de reclamações	12
4.15 Melhoria contínua	12
4.16 Arquivo	12
5. Aprovação da Política e Regulamento de Gestão de Reclamações	13
6. Divulgação	13
7. Revisão e atualização da Política	13

1. Âmbito

A Política e Regulamento de Gestão de Reclamações (adiante “Política”) visa definir os princípios de atuação a observar, por todos os colaboradores das empresas de seguros do Grupo Fidelidade (adiante “Grupo Fidelidade”, “Companhia” ou “Companhias”), na gestão das reclamações recebidas de clientes.

O cumprimento das regras e princípios são complementares ao restante enquadramento normativo, quer este resulte de instruções internas ou de imperativos legais e regulamentares inerentes ao setor segurador.

A presente Política para além de dar cumprimento a uma obrigação legal e regulamentar da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (adiante “ASF”), relativamente à obrigação de aprovar um regulamento de gestão de reclamações apresentadas às empresas de seguros, tem como principal propósito contribuir para uma melhoria da qualidade de serviço e produtos que a Companhia está empenhada em oferecer aos seus clientes, colaboradores e parceiros.

A presente Política aplica-se às empresas de seguros do grupo Fidelidade, a saber:

- Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A.,
- Via Directa – Companhia de Seguros, S.A.,
- Multicare – Seguros de Saúde, S.A.,
- Fidelidade Assistência – Companhia de Seguros, S.A.

As regras da presente Política serão aplicadas, com as devidas adaptações, às reclamações recebidas pelas empresas não seguradoras que integram o Grupo Fidelidade

1.1. Objetivos

Esta Política tem como principais objetivos que:

- Todas as reclamações sejam analisadas e tratadas de forma justa, célere e adequada;
- Todas as reclamações tenham resposta;
- Todas as reclamações sejam avaliadas nomeadamente quanto à decisão de necessidade de implementação de futuras ações de correção;
- O tratamento e resposta a todas as reclamações esteja centralizado num único órgão de estrutura.

1.2. Competência

A função autónoma responsável pela gestão de reclamações é exercida pelo Centro de Gestão de reclamações (“CGR”).

O CGR é um órgão de estrutura transversal às seguradoras do grupo e às sociedades por estas controladas.

O CGR tem como missão garantir a gestão das reclamações apresentadas centralizando a sua receção e resposta e articulando com as várias estruturas das empresas objeto de reclamação o seu tratamento.

O CGR articula-se, ainda, com a função autónoma responsável pela Conduta de Mercado nas matérias que se enquadrem no âmbito de competências desta última.

1.3. Documentos Orientadores

São documentos orientadores desta política:

- Norma Regulamentar n.º 7/2022, de 7 de junho, emitida pela ASF, na sua formulação em cada momento em vigor;
- Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de setembro, com as correspondentes alterações;
- O Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora, aprovado pela Lei nº 147/2015, 9 de setembro, com as correspondentes alterações;
- ISO 10002:2004 (Gestão da qualidade, Satisfação dos Clientes, Linhas de orientação para tratamento de reclamações nas organizações);

2. Definições

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

Cientes: os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, no âmbito da atividade seguradora ou outros clientes no âmbito da atividade de outras empresas do grupo.

Centro de Gestão de Reclamações: Órgão de estrutura da Fidelidade a quem os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados podem apresentar reclamações no que diz respeito à atividade das empresas de seguros do Grupo Fidelidade ou outros clientes de empresas não seguradoras do Grupo.

Entidade reclamada: a entidade contra a qual é apresentada a reclamação.

Grupo Fidelidade: o conjunto das empresas de seguros do grupo (Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A., Via Directa – Companhia de Seguros, S.A., Multicare – Seguros de Saúde, S.A. e Fidelidade Assistência – Companhia de Seguros, S.A.) e as sociedades por estas controladas.

Provedor do Cliente: Pessoa singular de reconhecido prestígio qualificação, idoneidade e independência, designado pela Companhia, que tem por missão apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados por atos ou omissões das empresas de seguros desde que as mesmas não tenham sido respondidas no prazo fixado no presente documento ou resolvidas por parte do CGR.

O Provedor do Cliente tem poderes consultivos e pode apresentar recomendações à empresa de seguros, em resultado da apreciação das reclamações.

Reclamação: manifestação de discordância em relação a posição assumida por empresas de seguros ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por estas, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por clientes.

Recomendação: a orientação emitida pelo Provedor do Cliente que resulte de uma análise dos procedimentos e decisões da empresa de seguros e que, conseqüentemente, preveja alguma medida corretiva ou que vise ajustar um ou mais dos procedimentos implementados pela mesma.

3. Princípios Gerais aplicáveis à Gestão de Reclamações

3.1. Princípios Gerais

As empresas de seguros do Grupo Fidelidade e as sociedades por elas controladas gerem os processos relativos às reclamações, de forma célere e eficiente, através de uma unidade orgânica específica responsável pela respetiva gestão (Centro de Gestão de Reclamações) que atua como ponto centralizado de receção e resposta, devidamente identificado a nível interno e a nível externo, e que assegura aos reclamantes total acessibilidade.

Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados ou, os clientes das empresas não seguradoras, podem apresentar, nos termos abaixo indicados, reclamações relativas às empresas abrangidas pela presente Política que, para o efeito, dispõe da unidade orgânica acima identificada.

Não se consideram reclamações as participações que integram o processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e os eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

No que se refere à atividade seguradora, as reclamações podem ser apresentadas diretamente às empresas de seguros do grupo Fidelidade bem como através de outras entidades, nomeadamente a ASF.

As reclamações podem, igualmente, ser apresentadas através do Livro de Reclamações - eletrónico ou "físico" - ou dirigidas ao Provedor do Cliente, quando estejam preenchidos os requisitos para tal, nos termos legais e do respetivo regulamento.

Independentemente do modelo organizacional adotado, o Grupo Fidelidade garante que os respetivos órgãos de estrutura disponibilizam a informação necessária para o exercício da função de gestão de reclamações.

3.2. Como apresentar uma reclamação

Reclamações dirigidas à Fidelidade

Centro de Gestão de Reclamações

Morada: Largo do Calhariz, 30, 1249-001 Lisboa

Email: ggr.reclamacoes@fidelidade.pt

Reclamações dirigidas à Multicare

Centro de Gestão de Reclamações

Morada: Largo do Calhariz, 30, 1249-001 Lisboa

Email: reclamacoes@multicare.pt

Reclamações dirigidas à Via Directa

Centro de Gestão de Reclamações

Morada: Largo do Calhariz, 30, 1249-001 Lisboa

Email: reclamacoes@viadirecta.pt

Reclamações dirigidas à Fidelidade Assistência – Companhia de Seguros, S.A.

Centro de Gestão de Reclamações

Morada: Largo do Calhariz, 30, 1249-001 Lisboa

Email: reclamacoes@fidelidade-assistance.pt

As reclamações podem ser entregues em qualquer Agência da Companhia ou mediador. Podem também ser enviadas para a morada ou email acima indicados. As reclamações poderão, ainda, ser apresentadas no “livro de reclamações” físico ou “eletrónico”.

Relativamente a reclamações contra empresas não seguradoras, as mesmas podem ser apresentadas

mediante a utilização de algum dos seus contactos, sendo posteriormente a reclamação encaminhada internamente para o CGR.

Reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente

Provedor do Cliente

Morada: Largo do Calhariz, 30, 1249-001 Lisboa

Emails a considerar para envio de reclamações ao Provedor do Cliente do Grupo Fidelidade:

Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A.: provedor.cliente@fidelidade.pt

Multicare - Seguros de Saúde, S.A.: provedor.cliente@multicare.pt

Via Directa – Companhia de Seguros, S.A.: provedor.cliente@viadirecta.pt

Fidelidade Assistência - Companhia de Seguros, S.A.: provedor.cliente@fidelidade-assistance.pt

3.3. Requisitos necessários para apresentação de uma reclamação

- (i) Apresentação por escrito, ou por outro meio de que fique registo duradouro, preferencialmente digital;
- (ii) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- (iii) Referência à qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente, quando a reclamação seja dirigida a uma empresa de seguros;
- (iv) Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- (v) Número de documento de identificação do reclamante;
- (vi) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se tal for manifestamente impossível;
- (vii) Data e local da reclamação

3.4. Não admissão de reclamações

As reclamações não são admitidas sempre que:

- (i) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido devidamente supridos no prazo de 20 dias úteis a contar da comunicação da Companhia que informe dessa omissão;

(ii) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;

(iii) A reclamação reitere reclamação anterior apresentada pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenha sido objeto de resposta, salvo se a mesma contiver factos novos;

(iv) A reclamação não tenha sido apresentada de boa fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

Sempre que a reclamação apresentada não seja admitida nos termos acima referidos, a Companhia, deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, fundamentando a não admissão.

4. Gestão das Reclamações

4.1. Receção, registo e tratamento de reclamações

Após a receção de reclamação é sempre enviado ao reclamante uma comunicação (“carta de acolhimento”), a acusar a sua receção.

O CGR assegura o registo de todas as reclamações recebidas, procedendo à abertura de um processo próprio para cada uma, com a atribuição de um número sequencial, bem como à sua classificação de acordo com a estrutura fixada pela ASF nos mapas de reporte e incluído o código do produto, quando aplicável.

Após a abertura do processo na plataforma informática dedicada à gestão de reclamações, é efetuada uma análise pormenorizada e isenta ao conteúdo da reclamação apresentada, sendo solicitados esclarecimentos, sempre que tal se justifique, à área ou áreas técnicas internas envolvidas e com o objetivo final de elaboração de uma resposta a enviar ao reclamante.

A plataforma informática produz informação que permite o controlo de prazos de resposta de cada área para recolha das informações necessárias e para cumprimento dos prazos de resposta ao reclamante.

De modo a assegurar a gestão célere e eficiente das reclamações, foram constituídos núcleos de interlocutores em cada um dos órgãos de estrutura de cada empresa do Grupo Fidelidade, designados na aplicação informática como “Áreas Técnicas”, que devem disponibilizar ao CGR a informação necessária para o exercício da função de gestão de reclamações.

Quando o CGR considere necessário, atendendo à matéria e complexidade da reclamação ou fundamento da resposta à mesma, é solicitada a intervenção da Direção de Assuntos Jurídicos e/ou Função Autónoma responsável pela Conduita de Mercado.

4.2. Qualificação adequada

O Grupo Fidelidade assegura que os colaboradores que intervenham na gestão dos processos relativos às reclamações são idóneos e detêm qualificação profissional adequada.

4.3. Conflitos de Interesse

Os colaboradores devem comunicar à Companhia todas as situações que possam potencialmente criar conflitos de interesse abstendo-se de intervir em tais situações.

Considera-se existir um conflito de interesses sempre que o colaborador seja parte interessada, direta ou indiretamente, na reclamação em gestão ou ainda o sejam os seus cônjuges, parentes ou afins em 1º grau ou ainda sociedades ou entes coletivos em que, qualquer um deles, participe de forma direta ou indireta.

4.4. Comunicações

As comunicações com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, devem ser feitas por escrito, ou por meio de que fique registo duradouro acessível ao reclamante, preferencialmente digital, e redigidas de forma clara e perceptível.

4.5. Confidencialidade e dados pessoais

A Companhia garante o tratamento dos dados pessoais recolhidos junto dos clientes, em conformidade com os princípios relativos ao tratamento de dados pessoais e demais obrigações aplicáveis, bem como a indicação do local onde se encontra disponível a política sobre a proteção de dados e a informação sobre os direitos dos titulares neste âmbito.

4.6. Prazos de resposta

Após a receção de uma reclamação, é remetida uma comunicação a acusar a receção da mesma, no prazo máximo de 5 dias úteis, e obterá resposta escrita no prazo máximo de 20 dias úteis contados a partir da receção da reclamação sempre que esta obedeça aos requisitos mínimos indicados no ponto 3. O referido prazo de resposta poderá ser alargado para 30 dias, nos casos que revistam especial complexidade.

No caso das reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações, a Companhia responde ao reclamante no prazo máximo de 15 dias úteis a contar da data da apresentação da reclamação no livro de reclamações.

No caso das reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente o reclamante obterá resposta escrita no prazo máximo de 30 dias úteis (sendo prazo máximo de resposta de 45 dias úteis nos casos que revistam especial complexidade).

4.7. Canais de resposta

A resposta a enviar a cada reclamante seguirá, sempre que possível, pela mesma via pela qual foi recebida a reclamação (por exemplo, correio eletrónico ou carta).

4.8. Custos

O acesso ao processo de tratamento de reclamações é gratuito para quem reclama. A Companhia garante que a gestão de reclamações não acarreta quaisquer custos ou encargos do reclamante para com a Companhia, nem quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para a apresentação da reclamação.

4.9. Provedor do Cliente

As comunicações dirigidas ao Provedor do Cliente devem igualmente obedecer aos requisitos mínimos de admissibilidade da reclamação tal como acima descritos. (pontos 3.3 e 3.4).

Só são consideradas elegíveis, para efeitos de apreciação pelo Provedor do Cliente, as reclamações que:

- (i) Não tenham recebido resposta da Companhia no prazo máximo de 20 dias úteis, ou de 30 dias úteis quando se revistam de especial complexidade, contados a partir da data da respetiva receção;
- (ii) Tendo sido dada resposta no prazo indicado, o reclamante discorde do sentido da mesma;
- (iii) Não tenha sido instaurado procedimento judicial ou arbitral ou mecanismo de resolução extrajudicial de litígios.

4.10. Dever de colaboração

A Companhia garante o dever de colaboração com o Provedor do Cliente, prestando-lhe toda a informação e apoio que este entenda ser necessário.

Idêntico dever de colaboração existe para com os mecanismos de resolução extrajudicial de litígios a que a Companhia tenha aderido ou a que se encontre obrigada nos termos legais.

4.11. Autoridade de Supervisão das empresas de seguros

Autoridade de Supervisão de Seguros e de Fundos de Pensões (“ASF”)

Avenida da República, n.º 76

1600-205 Lisboa

4.12. Reporte regular relativo à gestão de reclamações

A Companhia elabora anualmente, até ao final do mês de fevereiro, para efeitos de supervisão comportamental, um relatório relativo à gestão de reclamações com referência ao ano anterior, que inclui, designadamente:

- (i) Elementos de índole estatística;
- (ii) Análise qualitativa do processo de gestão de reclamações incluindo as conclusões extraídas e eventuais medidas implementadas ou a implementar.

4.14 Auditoria do processo de gestão de reclamações

A Companhia assegura, regularmente, auditorias que avaliam o desempenho do processo de gestão de reclamações. As auditorias proporcionam, nomeadamente, informação sobre:

- (i) A conformidade do processo com os procedimentos de gestão de reclamações;
- (ii) A adequação do processo para atingir os objetivos da gestão de reclamações.

4.15 Melhoria contínua

A Companhia procura melhorar continuamente a eficácia e a eficiência do processo de gestão de reclamações e, para o efeito, nomeadamente:

- (i) Analisa, identifica e aplica as melhores práticas na gestão de reclamações;
- (ii) Fomenta uma abordagem da organização focada no cliente;
- (iii) Encoraja a inovação e o desenvolvimento da gestão de reclamações.

4.16 Arquivo

A Companhia dispõe de sistemas adequados, designadamente sistemas eletrónicos seguros, de registo da informação e gestão dos processos de reclamações bem como, de arquivo da respetiva documentação. Estes arquivos são mantidos durante um prazo mínimo de cinco anos.

A Companhia dispõe de uma aplicação informática multimarca que permite que a gestão das reclamações das várias empresas do Grupo seja feita numa única plataforma, bem como, que possibilita a interação com todas as direções de todas as empresas, funcionando numa lógica de *workflow*.

5. Aprovação da Política e Regulamento de Gestão de Reclamações

Cabe à Comissão Executiva a aprovação da Política e Regulamento de Gestão de Reclamações.

6. Divulgação

A presente Política é divulgada internamente a toda a Companhia, encontrando-se permanentemente disponível e acessível em meio de divulgação externo, nomeadamente no respetivo sítio de internet onde podem ser consultadas outras informações relevantes relacionadas com a gestão de reclamações. Pode também ser solicitada mediante a utilização de qualquer dos contactos para apresentação de reclamações.

7. Revisão e atualização da Política

A revisão e atualização da Política e Regulamento de Gestão de Reclamações é da responsabilidade do CGR e será efetuada numa base anual ou sempre que alguma alteração significativa, nomeadamente legislativa ou regulamentar, o justifique.