

Regulamento de funcionamento aplicável à gestão de reclamações

Gestão de reclamações

2023

Categoria de risco	Operacional, regulatório e reputacional
Âmbito de aplicação	Aegon Santander Portugal Vida, Companhia de Seguros de Vida, S.A. Aegon Santander Portugal Não Vida, Companhia de Seguros, S.A.
Entrada em vigor	2015
Última revisão	NA
Próxima revisão	Março de 2024
Versão	2

Aprovação

Órgão Social	Entidade legal	Data
Conselho de Administração	Aegon Santander Vida, Companhia de Seguros de Vida, S.A.	23-03-2023
Conselho de Administração	Aegon Santander Não Vida, Companhia de Seguros, S.A.	23-03-2023

Gestão de versões

Versão	Data	Autor / Modificado por	Resumo de alterações
1.0	2015	Compliance Aegon Santander Portugal	Implementação
2.0	10-01-2023	Compliance da Aegon Santander Portugal	Alterações decorrentes da entrada em vigor da Norma Regulamentar N.º 7/2022-R de 7 de junho; Alteração de layout.

Âmbito de aplicação

O presente regulamento pretende definir os princípios de atuação a observar, por todos os colaboradores das empresas de seguros da Aegon Santander Portugal Vida - Companhia de Seguros de Vida, S.A. e da Aegon Santander Portugal Não Vida – Companhia de Seguros, S.A. (doravante ASP), na gestão das reclamações recebidas do tomador do seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado.

Para além da finalidade de cumprimento legal e regulamentar (proveniente de regulamentação específica emitida pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, doravante “ASF”), este regulamento visa, igualmente, contribuir para uma melhoria na qualidade de serviço que a ASP tem para oferecer aos seus clientes, bem como colaboradores e parceiros de negócio.

ÍNDICE

1. Objetivos.....	4
2. Competência	4
3. Documentos Orientadores	4
4. Definições.....	5
5. Princípios Gerais aplicáveis à Gestão de Reclamações	6
6. Requisitos mínimos de gestão das reclamações.....	7
7. Provedor do Cliente.....	10
8. Tratamento de reclamações pela ASF.....	12
9. Arquivo	14
10. Reporte regular relativo à gestão de reclamações.....	14
11. Divulgação	15
12. Revisão e atualização do Regulamento de Funcionamento aplicável à gestão de reclamações	15

1. Objetivos

Os principais objetivos deste regulamento são os seguintes:

- Assegurar que todas as reclamações, que chegam pelos canais designados no ponto “Como apresentar reclamações” *infra*, são analisadas e tratadas de forma justa, imparcial, célere e adequada;
- Garantir que todas as reclamações têm uma resposta devidamente fundamentada;
- Afiançar que todas as reclamações são corretamente e profundamente analisadas, de forma a apurar a causa-raíz das mesmas e, sempre que necessário, aferir a necessidade de implementação de alguma correção ou melhoria, articulando junto das áreas competentes através de recomendações de atuação ou alteração de processos;
- A gestão e resposta de todas as reclamações estão centralizadas na Direção de Qualidade e Compliance, órgão constituído para o efeito e com a estrutura e formação adequadas ao correto tratamento destes processos.

2. Competência

A função autónoma responsável pela gestão de reclamações é exercida pela Direção de Qualidade e Compliance da ASP.

Cabe à Direção de Qualidade e Compliance garantir a receção, gestão e resposta final aos reclamantes dos processos de reclamação em articulação com as várias áreas operacionais da ASP.

A Direção de Qualidade e Compliance articula-se, ainda, com a função autónoma responsável pela Conduta de Mercado em todos os temas da competência desta e que sejam relevantes para a gestão da reclamação em apreço.

3. Documentos Orientadores

Os documentos que estão na génese do presente regulamento de funcionamento e que guiam os procedimentos ínsitos no mesmo são os seguintes:

- Norma Regulamentar n.º 7/2022, de 7 de junho, emitida pela ASF;
- Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados), e da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto.

4. Definições

- **ASF:** Autoridade de Supervisão de Seguros e de Fundos de Pensões.
- **Clientes:** os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, no âmbito da atividade seguradora.
- **Direção de Qualidade e Compliance (doravante DQC):** Órgão de estrutura da ASP a quem os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados podem apresentar reclamações no que diz respeito à atividade das empresas de seguros.
- **Entidade reclamada:** a entidade contra a qual é apresentada a reclamação.
- **Provedor do Cliente:** Pessoa singular de reconhecido prestígio qualificação, que atua de forma idónea e imparcial, designado pela ASP, sendo uma instância de recurso para 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 regulamento ou resolvidas por parte da DQC. O Provedor do Cliente tem poderes consultivos e pode apresentar recomendações à ASP, em resultado da apreciação das reclamações.
- **Reclamação:** manifestação de discordância em relação a posição assumida pela ASP ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por clientes.
- **Recomendação:** a orientação emitida pela DQC ou 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.

5. Princípios Gerais aplicáveis à Gestão de Reclamações

5.1. Princípios Gerais

Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar junto da DQC, nos termos abaixo indicados, reclamações. Podem ser, igualmente, apreciadas as reclamações que tenham sido apresentadas junto de outras entidades, nomeadamente junto da ASF, Livro de Reclamações físico ou eletrónico, Provedor do Cliente ou ainda que tenham sido encaminhadas para outros departamentos da ASP.

5.2. Como apresentar reclamações

A ASP tem disponíveis vários canais de receção de reclamações, conforme abaixo elencado:

- Correio Postal – O cliente pode enviar uma carta de reclamação, para a morada dos escritórios da ASP, sita na Av. José Malhoa, n.º 22, 1070-159 Lisboa. A carta de reclamação pode ser dirigida diretamente à DQC, ao seu Conselho de Administração ou a qualquer uma das entidades referidas em 5.1.
- Callcenter, NetBanco ou Balcões do Agente (Distribuidor) – No caso da reclamação ser efetuada, através da Linha de Apoio a Clientes ou nos Balcões do Mediador Ligado, compete a estas unidades remeterem a reclamação para a DQC, por email ou através da aplicação informática “Remedy”.
- E-Mail – O cliente pode utilizar o correio eletrónico:

Qualidade-AegonSantander@aegonsantander.pt

e enviar um e-mail com a reclamação diretamente para a DQC ou genericamente para a ASP através do endereço AegonSantander@aegonsantander.pt. Se a reclamação for direcionada para uma área dentro da ASP que não a DQC, compete à área recetora o devido reenvio para a DQC.

- Presencial - O cliente poderá dirigir-se pessoalmente aos escritórios da ASP, na morada supra citada, para apresentar uma reclamação. Nestes casos é preenchida/carimbada uma folha de registo de receção de reclamação presencial.
- Livro de Reclamações físico ou eletrónico – Encontra-se disponível para preenchimento nas instalações bem como no site da ASP. Perante uma reclamação escrita no Livro de Reclamações físico, a DQC entrega o duplicado da reclamação ao utente, sendo o original enviado à ASF (<http://www.asf.com.pt>), através da utilização do Portal ASFnet residente em <https://portaldasf.asf.com.pt>. As reclamações apresentadas no Livro de Reclamações Eletrónico são respondidas em Portal próprio bem como no da ASF anteriormente indicado.
- As reclamações relativas a seguros da ASP, ainda que rececionadas pelo Direção de Qualidade do Banco Santander Totta (doravante BST), devem ser remetidas para a DQC da ASP, que promoverá a sua análise, gestão e resposta. Tratando-se de casos relativos não exclusivamente a seguros, a DQC da ASP poderá promover, em ligação com o Departamento de Qualidade do BST, uma resposta ao cliente/reclamante a ser incluída na resposta final promovida pela Direcção de Qualidade do BST.

6. Requisitos mínimos de gestão das reclamações

6.1. Registo da reclamação

As reclamações dos clientes devem conter as informações relevantes para a respetiva gestão, incluindo, pelo menos, os seguintes elementos:

- a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- b) Referência à qualidade do reclamante, designadamente de tomador do seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado, no âmbito da atividade seguradora;
- c) Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;

- d) Número do documento de identificação do reclamante;
- e) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- f) Data e local da reclamação.

Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, designadamente quando não se concretize o motivo de reclamação, a DQC dá conhecimento desse facto ao reclamante para que seja suprida essa omissão.

Após a receção da reclamação, é enviado um e-mail ao reclamante a acusar a receção da comunicação remetida, não ultrapassando os 5 (cinco) dias úteis, e a mesma é posteriormente registada no Ficheiro de Registo de Reclamações, sendo-lhe atribuído um número sequencial.

Previamente à sua numeração é efetuada uma busca na folha de registo no sentido de averiguar a existência de reclamação prévia do mesmo cliente e do mesmo assunto. A existir, indicado no registo a sua existência e respetivo número, será aberta uma reincidência.

A DQC reserva-se o direito de não registar a reclamação sempre que:

- Sejam omissos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidos;
- 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;
- Esta reitera respostas às reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pela entidade a quem são dirigidas;
- A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

6.2. Análise da reclamação

A DQC procede ao apuramento de todos os elementos necessários para verificar a veracidade dos factos relatados na reclamação, podendo por exemplo, solicitar a outras áreas da ASP informação sobre o caso em concreto. Procurará, assim, obter toda a informação possível que permita o esclarecimento cabal da situação a que respeite a reclamação e suas circunstâncias, de modo a viabilizar uma avaliação apropriada.

Neste processo, poderá haver necessidade de se requerer informação a diferentes áreas/unidades da Companhia, bem como do BST.

A DQC colige, analisa toda a informação e reúne os meios de prova necessários a uma adequada e completa resposta às reclamações admitidas.

A DQC responde por escrito, em suporte duradouro acessível ao reclamante, preferencialmente digital, no prazo máximo de 10 dias úteis a contar da receção da reclamação ou dos elementos necessários para a análise da mesma, transmitindo o resultado da apreciação da reclamação.

A resposta ao reclamante é completa e fundamentada, incluindo a especificação das disposições legais e contratuais aplicáveis, com linguagem clara e perceptível, adequando-se ao perfil específico do reclamante.

Caso a resposta não satisfaça integralmente os termos da reclamação apresentada, a DQC indicará ao reclamante outros meios de reclamação ao seu dispor.

6.3. Tratamento de dados pessoais

Os dados pessoais recolhidos são tratados em conformidade com os princípios relativos ao tratamento de dados pessoais e demais obrigações aplicáveis, decorrentes do Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados), e da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto. A política sobre a proteção de dados e a informação sobre os direitos dos titulares encontra-se disponível para consulta em <https://www.aegon-santander.pt/politicas/>.

6.4. Prazos de resposta à reclamação

Será dada resposta escrita no prazo máximo de 10 dias úteis, podendo ser prorrogado para 20 dias nos casos que revistam especial complexidade, contando-se o prazo a partir da receção da reclamação com os requisitos mínimos preenchidos.

Nos casos em que , por qualquer motivo, o esclarecimento da situação a que a reclamação respeita obrigue a diligências complementares ou demore mais do que nosso prazo de 10 dias, o reclamante é informado para que não possa razoavelmente criar a convicção de que o assunto que o envolve foi esquecido ou desconsiderado, dando conhecimento do novo prazo de 10 dias para uma resposta final.

6.5. Custos

A ASP garante que a gestão de reclamações não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante, bem como quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para o cumprimento dessa função.

6.6. Recomendações

A posição da DQC poderá ir ao encontro da pretensão do cliente, podendo despoletar a necessidade de adoção de medidas corretivas e recomendação de adoção de melhorias junto das áreas operacionais. As recomendações são devidamente registadas, datadas e monitorizadas pela DQC em ficheiro próprio.

7. Provedor do Cliente

Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor as reclamações apresentadas à ASP às quais não tenha sido dada resposta no prazo máximo de 20 dias (o prazo a considerar é de 30 dias nos casos revistam especial complexidade), ou que, tendo-o sido, o reclamante discorde do sentido da mesma.

As reclamações dirigidas ao Provedor, devem ser remetidas para:

Dr. Pedro Jacobetty Vieira

Correio eletrónico: Provedor.asp@aegonsantander.pt

Morada para efeitos de correspondência postal dirigida ao Provedor do Cliente:

Aegon Santander Portugal

Apartado 2942

Ec Praça Município – Lisboa

1123-001 Lisboa

As reclamações dirigidas ao Provedor deverão incluir, pelo menos, os mesmos requisitos mínimos estabelecidos para as reclamações dirigidas à ASP, conforme o disposto no ponto 6.1., *supra*.

A ASP garante que colabora (dever de colaboração assegurado) de forma permanente e com a maior disponibilidade com o Provedor do Cliente designado.

A apresentação de reclamações junto do provedor não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante, bem como quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para o cumprimento dessa função.

Havendo recomendações por parte do Provedor do Cliente à ASP, mas mesmas serão divulgadas no sítio da Internet da ASP, em local próprio denominado de “Informações Relevantes para o cliente”, que deverão ser conservadas por um período mínimo de 3 anos.

8. Tratamento de reclamações pela ASF

8.1 - Os tomadores de seguros, segurados, subscritores, associados, contribuintes, participantes, beneficiários e lesados podem apresentar uma reclamação à ASF relativa a atos ou omissões de uma entidade supervisionada, desde que tal reclamação tenha sido previamente apresentada à entidade reclamada e não tenha sido resolvida.

8.2 - As reclamações poderão ser apresentadas através das seguintes vias:

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

Morada: Avenida da República, n.º 76,1600-205 Lisboa

Portal do Consumidor – www.asf.com.pt

8.3 - A ASF apenas aprecia as reclamações que não estejam pendentes noutras instâncias e às quais não tenha sido dada resposta pela entidade reclamada no prazo máximo de 20 dias úteis contados a partir da data da respetiva receção ou quando, tendo sido dada uma resposta, o reclamante discorde do sentido da mesma.

8.4 - As reclamações que reúnam as condições previstas no número anterior são apresentadas, preferencialmente, mediante o preenchimento de formulário disponível no Portal do Consumidor, prestando as informações e juntando os documentos ali requeridos, nomeadamente:

- a) Nome completo e dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o representa;
- b) Número do documento de identificação do reclamante;
- c) Procuração outorgada pelo reclamante a favor da pessoa que o representa, caso aplicável;
- d) Identificação da entidade reclamada;
- e) Descrição dos factos;
- f) Cópia da reclamação apresentada junto da entidade reclamada e comprovativo da data de apresentação da mesma;

8.5 - A reclamação é liminarmente arquivada, quando:

- Não se enquadre no âmbito das atribuições legais da ASF;
- Não cumpra os requisitos previstos no preenchimento de dados no formulário do Portal do Consumidor;
- Não sejam prestadas as informações ou apresentados todos os documentos referidos no ponto 4;
- Esteja redigida de forma ininteligível ou em termos vexatórios e ofensivos;
- Seja manifestamente infundada.

Pode, ainda, haver arquivo liminar quando:

- A reclamação esteja manifestamente infundada;
- Se trate de um pedido que reitere uma reclamação já apresentada pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenha sido objeto de resposta pela ASF;
- Nos casos em que seja pouco claro o enunciado dos factos em que se baseia o pedido, a ASF solicita ao reclamante os esclarecimentos adicionais necessários, que devem ser transmitidos no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, sob pena de arquivamento.

8.6 - Não havendo arquivamento liminar, o reclamante é informado da abertura do procedimento bem como de um código e senha de acesso que permite obter informação sobre no estado do procedimento, disponível na área reservada para o efeito no Portal do Consumidor.

8.7 - O reclamante é informado de que o teor da sua reclamação poderá ser transmitido à entidade reclamada, podendo ainda ser-lhe solicitado o envio de documentação adicional ou de outros elementos necessários à análise da sua reclamação, com a indicação de que tais elementos também poderão ser divulgados à entidade reclamada.

8.8 - Salvo nos casos em que entenda dever logo esclarecer o reclamante, a ASF decide sobre o conteúdo da reclamação mediante prévia audição da entidade reclamada.

8.9 - A entidade reclamada dispõe do prazo máximo de 10 dias úteis para resposta fundamentada aos pedidos da ASF, podendo tal prazo ser prorrogado mediante solicitação, em casos de especial complexidade ou se for indispensável a recolha de informações e elementos adicionais relevantes.

8.10 - A entidade reclamada pode, caso se justifique, responder à ASF remetendo para os termos da resposta à reclamação enviada ao reclamante.

8.11 - A ASF pode proceder ao arquivamento imediato do processo de reclamação caso infira da resposta dada pela entidade reclamada ao reclamante que o assunto se encontra resolvido ou tenham sido prestados na totalidade os esclarecimentos devidos.

9. Arquivo

A ASP dispõe de sistemas eletrónicos seguros, de registo da informação relativa à gestão das reclamações e de arquivo de documentação, os quais são mantidos durante o prazo mínimo de cinco anos.

10. Reporte regular relativo à gestão de reclamações

A ASP 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.

11. Divulgação

O presente Regulamento é divulgado internamente a todos os colaboradores, encontrando-se permanentemente disponível através do sítio de internet. Pode também ser solicitado mediante a utilização de qualquer dos contactos/canais para apresentação de reclamações.

12. Revisão e atualização do Regulamento de Funcionamento aplicável à gestão de reclamações

A revisão e atualização do presente Regulamento é da responsabilidade do DQC e será efetuada anualmente ou sempre que se verifique alguma alteração significativa, nomeadamente legislativa ou regulamentar.