

# **Gestão de Reclamações**

## **Regulamento de Funcionamento**

### **Artigo 1.º**

#### **Objeto**

1 - O presente Regulamento estabelece os procedimentos e princípios aplicáveis à Gestão de Reclamações na Generali Seguros y Reaseguros, S.A. - Sucursal em Portugal (adiante abreviadamente designada por «Generali Tranquilidade» ou «Companhia») e ao funcionamento da Função Autónoma de Gestão de Reclamações, em cumprimento da legislação e regulamentação aplicável a cada momento, nomeadamente, da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (doravante, «ASF») e dos Artigos 153.º a 159.º do Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora (doravante, «RJASR»).

2 – A aprovação do presente Regulamento compete ao órgão de administração da Companhia, o qual é responsável pela sua adequada implementação e pela monitorização do respetivo cumprimento.

3 – O presente Regulamento é complementado pelos normativos internos, nomeadamente nos Manuais próprios da função.

### **Artigo 2.º**

#### **Definições**

1 – No que respeita à interpretação e aplicação do presente Regulamento, são consideradas as seguintes definições tal como resultantes da legislação e regulamentação aplicável:

- a) Clientes - tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados;
- b) Reclamação - manifestação de discordância em relação a posição assumida pela Companhia, ou de insatisfação em relação aos serviços prestados pela Companhia, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento apresentada por Clientes; e
- c) Suporte duradouro - instrumento que permita armazenar informações que sejam dirigidas à Companhia, de tal forma que possam ser consultadas posterior e livremente durante um período adequado aos fins a que se destinam, e que permita uma reprodução exata das informações armazenadas.

2 – Não se consideram integrar o conceito referido na alínea b) do número anterior, as declarações que integrem o processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros ou ao pagamento de benefícios e eventuais pedidos de informação e esclarecimento.

### **Artigo 3.º**

#### **Princípios gerais aplicáveis à Gestão de Reclamações**

- 1 – A Gestão de Reclamações não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante, nem quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para o cumprimento de tal gestão.
- 2 – A Gestão de Reclamações pela Companhia não prejudica o acesso aos tribunais ou a mecanismos de resolução de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços, nos termos legais aplicáveis.
- 3 – A Companhia instituiu uma Função Autónoma responsável pela Gestão de Reclamações, que opera nos termos do Artigo seguinte.
- 4 – A Companhia assegura que os colaboradores que intervêm na gestão dos processos relativos às Reclamações são idóneos e detêm qualificação profissional adequada.
- 5 – As reclamações apresentadas à Companhia são geridas de forma imparcial, no âmbito do modelo organizacional da Companhia, e as situações suscetíveis de gerar conflitos de interesses são convenientemente prevenidas, identificadas e geridas nos termos do presente Regulamento e dos demais normativos internos da Companhia.
- 6 – A Companhia estabelece e monitoriza os seus procedimentos conexos com a Gestão de Reclamações, tendo em vista assegurar a celeridade e eficiência dos mesmos.
- 7 – A Companhia utiliza sistemas adequados, designadamente sistemas eletrónicos seguros, para efeitos de registo da informação relativa à gestão das reclamações e de arquivo de documentação.
- 8 – No contexto dos procedimentos definidos nos números anteriores, a Companhia assegura o tratamento e análise, numa base contínua, dos dados relativos à Gestão de Reclamações, de modo a detetar e corrigir problemas recorrentes ou sistémicos e acautelar eventuais riscos legais ou operacionais e, em particular, a análise das causas das reclamações recebidas de molde a identificar causas comuns a determinados tipos de reclamações, a aferir se tais causas são passíveis de afetar outros processos ou produtos da Companhia, incluindo os que não sejam diretamente objeto de reclamação, e a prevenir a recorrência das causas de reclamação.

### **Artigo 4.º**

#### **Modelo organizacional adotado pela Companhia para a Gestão de Reclamações**

- 1 – A Companhia instituiu uma Função Autónoma responsável pela Gestão de Reclamações, que integra a área de *Compliance & Complaints* da Generali Tranquilidade.
- 2 – Cabe à Função Autónoma de Gestão de Reclamações:
  - a) Atuar como ponto centralizado de receção e resposta no âmbito dos processos de reclamação;
  - b) Aferir da admissibilidade das Reclamações;

- c) Recolher internamente as informações necessárias para dar seguimento à Reclamação ou reencaminhar pedidos específicos para as áreas que terão maior conhecimento e capacidade para responder adequadamente a cada matéria;
- d) Monitorizar o processo de gestão da Reclamação e o cumprimento dos prazos internos, legais e regulamentares;
- e) Garantir a conservação e registo da informação e documentação relativa a cada Reclamação;
- f) Cumprir com o disposto no presente Regulamento, nomeadamente no que respeita aos procedimentos de prevenção, identificação e gestão de conflitos de interesses;
- g) Preparar e/ou proceder aos reportes, internos e externos, que caibam à Função Autónoma de Gestão de Reclamações, ou colaborar internamente, com outras funções responsáveis, localmente ou a nível do Grupo, pela realização de tais reportes ou relatórios;
- h) Para efeitos da alínea anterior, compilar e manter disponíveis os elementos necessários a assegurar o tratamento e a análise, numa base contínua, dos dados relativos à gestão de reclamações; e
- i) Colaborar com outras áreas da Companhia no que respeita a processos transversais que impactem a gestão de reclamações ou a apreciação de pedidos de reclamantes, designadamente a área de *Compliance* ou de *Privacy*, bem como colaborar com o Provedor do Cliente.

3 – A Função Autónoma de Gestão de Reclamações encontra-se devidamente identificada a nível externo e interno, sendo assegurado aos reclamantes total acessibilidade à referida função.

4 – Nos termos e para os efeitos do número anterior, os contactos da Função Autónoma de Gestão de Reclamações são:

- a) Morada: Av. D. João II, N.º 11 - 8.º 1998-036 Lisboa;
- b) E-mail: [reclamacoes@generalion.pt](mailto:reclamacoes@generalion.pt); e
- c) Telefone: 222 060 742 (chamada para a rede fixa nacional) e 808 243 000 (respetivamente, chamada para a rede fixa nacional e com o custo, entre as 9h e as 21h de dias úteis – 0,07€ no primeiro minuto e 0,0277€/min nos restantes, mais IVA e entre as 21h e as 9h de dias úteis, fins de semana e feriados – 0,07€ no primeiro minuto e 0,0084€/min nos restantes, mais IVA).

5 – Os contactos indicados no número anterior serão, igualmente, utilizados para efeitos de acompanhamento de qualquer Reclamação apresentada.

6 – Cabe a todas as unidades orgânicas da Companhia colaborar, no âmbito de gestão de reclamações, com a Função Autónoma de Gestão de Reclamações, nomeadamente, transmitindo, de forma completa e atempada, toda a informação que seja necessária para a adequada receção e/ou tratamento de qualquer Reclamação.

7 – As Reclamações são recebidas pela Função Autónoma de Gestão de Reclamações, por via dos vários endereços disponibilizados para contacto, através do Provedor do Cliente, da ASF, do Livro de Reclamações Eletrónico, por outros portais, entidades, ou mecanismos a que a Companhia tenha aderido, ou a que se encontre obrigada, nos termos legais, ou ainda, por reencaminhamento interno.

8– As Reclamações que sejam recebidas por via de Livro de Reclamações, físico ou eletrónico, consoante aplicável, serão tratadas em conformidade com a legislação aplicável.

9– Após receção de uma Reclamação pela Função Autónoma de Gestão de Reclamações, a mesma será numerada sequencialmente e classificada de acordo com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis, em sistema informático próprio.

10– Após o procedimento identificado no número anterior, serão observados os procedimentos referidos no presente Regulamento e nos procedimentos internos existentes, incluindo Manuais específicos da Função Autónoma de Gestão de Reclamações.

11 – Na Gestão de Reclamações não são utilizados processos nem procedimentos com elevado grau de automatização, sendo utilizadas ferramentas digitais para a gestão das reclamações e arquivo da documentação associada às mesmas.

12 – A dependência das ferramentas digitais referida no número anterior, é mitigada pela existência de controlos manuais e por controlos informáticos.

## **Artigo 5.º**

### **Requisitos mínimos e forma de apresentação das Reclamações**

1 – As Reclamações dos Clientes devem ser apresentadas por escrito, em suporte duradouro, preferencialmente digital.

2 – As Reclamações têm de conter as informações relevantes para a respetiva gestão, incluindo, pelo menos:

- a) O nome completo do reclamante, e caso aplicável, da pessoa que o represente;
- b) A indicação da qualidade do reclamante, designadamente de tomador do seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que represente o reclamante;
- c) Os dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- d) O número do documento de identificação do reclamante;
- e) A descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível; e
- f) A data e local da reclamação.

3 - As reclamações poderão ser apresentadas por via de formulário especificamente disponibilizado para o efeito no site da Generali Tranquilidade ([www.generalion.pt](http://www.generalion.pt)).

4 – Juntamente com a reclamação, deverão ainda ser apresentados todos os elementos de prova de que o reclamante disponha.

5 – As Reclamações recebidas por via de Livro de Reclamações, físico ou eletrónico, consoante aplicável, deverão seguir o respetivo formato e instruções de preenchimento, nos termos fixados na lei e respetiva regulamentação.

## **Artigo 6.º**

### **Recusa de admissão da Reclamação**

1 – A Companhia poderá recusar a admissão de uma Reclamação sempre que:

- a) A Reclamação não se reporte à atividade da Companhia, devendo o reclamante ser informado desse facto;
- b) A Reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação e as omissões não sejam supridas nos termos do presente Artigo;
- c) A Reclamação diga respeito 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 tais instâncias;
- d) A Reclamação reitere reclamações do mesmo reclamante em relação à mesma questão e estas já tenham sido apreciadas e respondidas pela Companhia; e
- e) A Reclamação não tenha sido apresentada de boa-fé e o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

2 – Nos termos legais e regulamentares e para efeitos do disposto na alínea b) do número 1 do presente Artigo, o convite para suprimento de omissões deverá ser remetido ao reclamante no prazo de 5 dias úteis após receção da Reclamação.

3 – Caso as omissões referidas no número anterior não sejam supridas, pelo reclamante, após decorridos 20 dias úteis a contar da data em que foi efetuado o convite para suprir omissões, a Reclamação não será admitida nos termos do presente Artigo.

4 – A não admissão da Reclamação será fundamentadamente comunicada ao reclamante num prazo de 5 dias úteis após receção da Reclamação, nos termos legais e regulamentares aplicáveis.

## **Artigo 7.º**

### **Tramitação e prazos máximos aplicáveis à Gestão de Reclamações**

1 – A Companhia diligenciará no sentido de responder ao reclamante em cumprimento dos prazos legais e regulamentares aplicáveis.

2 - Quando a Companhia possa antecipar que lhe será objetivamente impossível observar os prazos internos definidos para a gestão de reclamações, informará, fundamentadamente e no prazo de 5 dias úteis, desse facto o reclamante aquando da acusação da receção da Reclamação, indicando, igualmente, a data estimada para a conclusão da análise do respetivo processo.

3 – Nos casos identificados no número anterior, caberá à Companhia manter o reclamante informado sobre as diligências em curso e a adotar para efeitos de resposta a sua Reclamação.

4 – Em regra, e tendo sido rececionados os elementos identificados no Artigo 5.º do presente Regulamento, a Companhia responderá ao reclamante, por escrito, no prazo máximo de 20

dias úteis a contar da receção da Reclamação ou dos referidos elementos, quando recebidos posteriormente.

5 – A resposta da Companhia transmitirá o resultado da apreciação da Reclamação, de forma completa e fundamentada, incluindo a especificação das disposições legais e contratuais aplicáveis e em linguagem clara e percutível, ajustada ao perfil específico do reclamante.

6 – Caso a resposta não satisfaça integralmente os termos da Reclamação apresentada, o reclamante será informado de que pode prosseguir com o tratamento da sua pretensão nos termos legais, seja mediante recurso ao Provedor do Cliente, nos termos do Regulamento aplicável à referida função, seja mediante recurso a vias judiciais ou extrajudiciais de resolução de litígios.

7 – Além do referido no presente Regulamento, a Companhia prestará informações adicionais na sua página institucional da *internet* quanto aos requisitos para apresentação de uma reclamação junto do Provedor do Cliente e quanto aos mecanismos de resolução alternativa de litígios a que tenha, a cada momento, aderido ou às quais se encontre legalmente obrigada.

8 – Cabe à Companhia coligir e analisar toda a informação, designadamente a disponibilizada pelo reclamante, e reunir os meios de prova necessários a uma adequada e completa resposta às reclamações admitidas.

9 - As Reclamações recebidas por via de Livro de Reclamações, físico ou eletrónico, consoante aplicável, serão tratadas em conformidade com a respetiva legislação, sendo, por regra, a resposta remetida ao reclamante no prazo de 15 dias úteis.

## **Artigo 8.º**

### **Conflitos de interesses**

1 – Os colaboradores adstritos à Função Autónoma de Gestão de Reclamações, ou os colaboradores que, por qualquer motivo, participem na gestão de determinada Reclamação, deverão revelar à Companhia quaisquer situações que possam gerar conflitos de interesses, assim que razoavelmente possam antecipar as mesmas, e abster-se de intervir nas Reclamações impactadas por tais situações.

2 - Considera-se existir um conflito de interesse sempre que os colaboradores:

- a) Tenham um qualquer interesse pessoal ou privado, direto ou indireto na matéria objeto da Reclamação; e/ou
- b) Tenham com qualquer dos intervenientes na Reclamação uma relação familiar, profissional, de amizade ou de natureza análoga ou qualquer outro relacionamento que possa comprometer a sua imparcialidade na apreciação da Reclamação.

3 – Nos casos referidos nos números anteriores, o processo será internamente realocado a outro colaborador idóneo e qualificado da Companhia.

4 – A Companhia garante ainda que situações suscetíveis de configurar conflitos de interesse são convenientemente prevenidas, identificadas e geridas.

## **Artigo 9.º**

### **Tratamento de dados pessoais, acesso e prazos de conservação**

1 – Os dados pessoais que sejam recebidos pela Companhia no contexto da Gestão de Reclamações serão tratados em conformidade com a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais da Companhia, acessível na página institucional da *internet* da Companhia, onde também se disponibiliza informação sobre o modo de exercício de direitos dos titulares de dados pessoais, designadamente através de formulário *on-line* e endereços próprios para o efeito.

2 – Sem prejuízo do exposto no número anterior, a Generali Tranquilidade fornece aos titulares dos dados a informação legalmente devida sobre o tratamento através de outros meios, incluindo, mas não exclusivamente, formulários de contacto, formulário de reclamação, e avisos de privacidade, sempre que necessário nos termos da regulamentação aplicável em matéria de proteção de dados, no momento da recolha dos dados e no decorrer do tratamento, através dos diferentes canais de contacto, seja em formato presencial, telefónico, em papel ou digital.

3 – No contexto de Gestão de Reclamações, os clientes poderão, genericamente, aceder a informações sobre as Reclamações por si apresentadas ou dados pessoais dos quais sejam titulares, por via dos contactos disponíveis para efeitos de exercício de direitos de privacidade, ou do contacto da Função de Gestão de Reclamações constante do presente Regulamento.

4 – Para efeitos do número anterior poderá ser solicitada comprovação da identidade do requerente ou da sua legitimidade, sendo os pedidos casuisticamente analisados pela Companhia em conformidade com o enquadramento legal e regulamentar concretamente aplicável.

5 – Qualquer recusa por parte da Generali Tranquilidade ao acesso à informação relativa à gestão de reclamações e documentação associada será comunicada de modo fundamentado e por escrito ao requerente.

6 – A documentação e informação relativa à Gestão de Reclamações será conservada em sistemas adequados, nos termos legais e regulamentares, por um prazo mínimo de 5 anos, exceto se prazo superior for aplicável, nomeadamente para efeitos de defesa no âmbito de processo judicial.

## **Artigo 11.º**

### **Provedor do Cliente**

1 – A Companhia designou um Provedor do Cliente, encontrando-se estabelecido em Regulamento próprio o seu Estatuto do Provedor do Cliente da Generali Tranquilidade, os respetivos critérios e procedimentos de funcionamento.

2 – 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 ao cumprimento da sua função.

3 – Para contacto com o Provedor do Cliente da Generali Tranquilidade deverão ser utilizados os seguintes endereços:

- a) Nome: Manuel Ferreira Fernandes
- b) Morada: Av. D. João II, n.º 11, 8.º, 1998-036 Lisboa;
- c) E-mail: [provedor.cliente@generalion.pt](mailto:provedor.cliente@generalion.pt); e
- d) Telefone: 935 986 525 (chamada para a rede móvel nacional).

4 – A Companhia tem o dever de colaborar com o Provedor do Cliente.

5 – As reclamações são consideradas elegíveis para efeitos de apresentação ao Provedor nos termos do respetivo Regulamento de Funcionamento.

6 – Em geral, serão elegíveis as Reclamações às quais não tenha sido dada uma resposta pela Companhia no prazo de 20 dias úteis contados a partir da respetiva receção ou, quando tendo sido dada uma resposta, o reclamante discorde do sentido da mesma, prorrogando-se o prazo máximo para 30 dias úteis nos casos que revistam especial complexidade.

6 – À apreciação de Reclamações por parte do Provedor do Cliente aplicam-se, com as devidas adaptações, os fundamentos de não admissão ou recusa constantes do Artigo 6.º do presente Regulamento.

7 – O Provedor do Cliente pode abster-se de dar continuidade à apreciação de uma Reclamação sempre que tenha conhecimento de que a matéria objeto da reclamação se encontra pendente junto de órgãos arbitrais ou judiciais, informando desse facto o reclamante.

## Artigo 12.º

### Mecanismos de resolução extrajudicial de litígios

1 - A Companhia disponibiliza informação na sua página institucional na *internet* sobre os mecanismos de resolução extrajudicial de litígios a que tenha aderido ou a que se encontre obrigada nos termos legais.

2 – A Companhia é aderente do CIMPAS – Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros, com os seguintes contactos à data de elaboração deste Regulamento:

- a) Morada da Sede: Av. Fontes Pereira de Melo, N.º 11 - 9.º Esq. 1050-115 Lisboa;
- b) Telefone: (+351) 213 827 700;
- c) Fax: (+351) 213 827 708;
- d) Email: [geral@cimpas.pt](mailto:geral@cimpas.pt); e
- e) Página da *internet*: [www.cimpas.pt](http://www.cimpas.pt).

3 – Para contratação exclusivamente por meios à distância, os litígios de consumo podem ser resolvidos através da [Plataforma Europeia de Resolução de Litígios em Linha](#)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PT>

## **Artigo 13.º**

### **Tratamento de Reclamações por parte da ASF**

1 - Nos termos da legislação e regulamentação aplicável, nomeadamente, dos Artigos 33.º e seguintes da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho, podem também ser apresentadas reclamações à ASF.

2 – A Companhia disponibiliza informação sobre o tratamento de reclamações por parte da ASF na sua página institucional da *internet*.

3 – Os contactos da ASF são à data de elaboração deste Regulamento:

- a) Morada da Sede: Av. da República, 76, 1600-205 Lisboa;
- b) Telefone geral: (+351) 21 790 31 00;
- c) Linha informativa: (+351) 217 983 983
- d) Email: [asf@asf.com.pt](mailto:asf@asf.com.pt); e
- e) Página da *internet*: <https://www.asf.com.pt/>.

## **Artigo 14.º**

### **Monitorização e revisão do Regulamento**

O órgão de administração da Companhia acompanha regularmente a suficiência do presente Regulamento, promovendo a sua revisão sempre que tal seja considerado necessário, nomeadamente em virtude de alterações legais ou regulamentares, ou na sequência das análises realizadas pela Companhia ao funcionamento da Gestão de Reclamações.

## **Artigo 15.º**

### **Divulgação e publicação do Regulamento**

O presente Regulamento estará permanentemente acessível a todos os colaboradores da Companhia e será divulgado através da respetiva página institucional da *Internet*, nos termos legais e regulamentares aplicáveis.

Março de 2024.