

Regulamento de funcionamento da Gestão de Reclamações

VICTORIA – Seguros de Vida, S.A.
VICTORIA – Seguros, S.A.

Conselho Executivo
31, março, 2023

INDICE

CAPÍTULO I - PRINCÍPIOS GERAIS	3
Artigo 1.º - Objeto	3
Artigo 2.º - Definições.....	3
Artigo 3.º - Princípio da gratuidade.....	3
Artigo 4.º - Enquadramento da função autónoma de gestão de reclamações	4
Artigo 5.º - Competências.....	4
Artigo 6.º - Atribuições	4
Artigo 7.º - Processo	5
CAPÍTULO II - REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO	6
Artigo 8.º - Forma de apresentação das reclamações e respetiva identificação	6
Artigo 9.º - Conteúdo das reclamações.....	7
Artigo 10.º - Apreciação prévia das reclamações.....	7
Artigo 11.º - Instrução do processo.....	8
Artigo 12.º - Princípio do contraditório	9
Artigo 13.º - Tratamento das reclamações e prazo de resposta	9
Artigo 14.º - Formas paralelas de resolução de conflitos.....	10
Artigo 15.º - Arquivamento dos processos.....	10
Artigo 16.º - Dever de colaboração com a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.....	11
Artigo 17.º - Provedor do Cliente	11
Artigo 18.º - Provedor dos Participantes e Beneficiários	12

CAPÍTULO I - PRINCÍPIOS GERAIS

Artigo 1.º - Objeto

O presente Regulamento tem por objeto caracterizar as normas e procedimentos que, à luz das disposições legais aplicáveis, devem ser observados no exercício da atividade desenvolvida pela função autónoma de gestão de reclamações (adiante designada por gestão de reclamações) da VICTORIA – Seguros, S.A. e da VICTORIA – Seguros de Vida, S.A. (adiante designadas por VICTORIA).

Artigo 2.º - Definições

- a) «*Cientes*», os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, no âmbito da atividade seguradora, bem como os associados, contribuintes, participantes e beneficiários, no âmbito da atividade de gestão de fundos de pensões;
- b) «*Reclamação*», a manifestação de discordância em relação a posição assumida por empresa de seguros ou entidade gestora, ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por estas, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por clientes;

Não se inserem no conceito de reclamação as declarações que integram 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, bem como eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

Artigo 3.º - Princípio da gratuidade

A atividade da gestão de reclamações é gratuita para os reclamantes, mas estes não são reembolsados de despesas em que venham a incorrer com a apresentação e acompanhamento das reclamações que decidam apresentar.

Artigo 4.º - Enquadramento da função autónoma de gestão de reclamações

1. A gestão de reclamações é uma função autónoma, enquadrada na área de Unidade de Apoio ao Cliente, que reporta ao Conselho Executivo da VICTORIA e que atua como ponto centralizado de receção e resposta às reclamações.
2. A gestão de reclamações atua de forma imparcial, garantindo a prevenção, identificação e gestão de situações suscetíveis de configurar conflitos de interesse, sendo os seus colaboradores idóneos e dotados de qualificação profissional adequada às funções
3. A gestão de reclamações tem o direito de acesso aos processos e documentação existentes, diretamente relacionados com as reclamações apresentadas, bem como a qualquer outra documentação relevante para a apreciação das mesmas, com respeito pelos princípios da proteção de dados pessoais.

Artigo 5.º - Competências

1. A gestão de reclamações assegura o tratamento e análise, numa base contínua, dos dados relativos às reclamações de modo a detetar e corrigir problemas recorrentes ou sistémicos e a acautelar eventuais riscos legais ou operacionais.
2. A gestão de reclamações analisa as causas das reclamações apresentadas de forma a identificar causas comuns a determinados tipos de reclamações, suscetíveis de afetar outros processos instituídos ou outros produtos concebidos e comercializados pela VICTORIA, ou outros fundos de pensões geridos, incluindo aqueles processos, produtos ou fundos que não são diretamente objeto de reclamação e prevenir a recorrência das causas de reclamação.

Artigo 6.º - Atribuições

1. A atuação da gestão de reclamações estende-se a todos os ramos de seguro, abrangendo os conflitos de consumo relativos aos contratos de seguro celebrados com a VICTORIA, incumbindo-lhe, especialmente, apreciar as reclamações das decisões tomadas no âmbito desses contratos, bem como de todos os fundos de pensões geridos que venham a ser apresentadas por Clientes.

2. A intervenção da gestão de reclamações não poderá ser suscitada em questões relativamente às quais tenha sido instaurado procedimento judicial ou arbitral nem esta suspende o decurso de quaisquer prazos, nomeadamente os do recurso contencioso.

Artigo 7.º - Processo

A gestão de reclamações exerce as suas funções com base em reclamações apresentadas pelos Clientes nas condições previstas no Artigo 2.º.

1. Após a receção da reclamação e de acordo com a legislação em vigor, é sempre enviada ao reclamante uma comunicação, a acusar a sua receção e a informar os prazos legais de resposta.
2. É assegurado pela gestão de reclamações o registo de todas as reclamações recebidas e acolhidas, sendo cada uma numerada sequencialmente e classificada de acordo com a estrutura fixada pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.
3. Após a abertura do processo na plataforma informática dedicada exclusivamente à gestão de reclamações, é efetuada uma análise pormenorizada e isenta ao conteúdo da reclamação, sendo solicitados os esclarecimentos necessários, às áreas internas envolvidas.
4. Por forma a garantir a eficiência e celeridade na gestão das reclamações, foram criados grupos de interlocutores em cada uma das áreas da VICTORIA, que disponibilizam, sempre que solicitado, todas as informações necessárias para uma correta análise das reclamações.
5. A plataforma informática, emite notificações periódicas aos intervenientes na análise de cada reclamação, permitindo assim, o controlo e cumprimento dos prazos de resposta.
6. Concluída a análise, é enviada a resposta ao reclamante, ficando toda a documentação arquivada na plataforma informática exclusiva da gestão de reclamações.

CAPÍTULO II - REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO

Artigo 8.º - Forma de apresentação das reclamações e respetiva identificação

1. As reclamações devem ser apresentadas por escrito, em suporte duradouro, através dos meios usuais de comunicação, carta simples ou meios informáticos que a VICTORIA disponibilize, desde que os mesmos permitam a leitura, impressão, cópia e conservação dos documentos, cabendo ao reclamante fazer prova da receção da reclamação pela gestão de reclamações, utilizando para o efeito os seguintes contactos:

A/C Gestão de Reclamações

VICTORIA – Seguros, S.A. / VICTORIA – Seguros de Vida, S.A.

Morada: Av. da Liberdade, 200 - 1250-147 Lisboa

E-mail: gestao.reclamacoes@victoria-seguros.pt

Fax: 211 124 509

2. As reclamações devem conter:
 - i) O nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
 - ii) O número do documento de identificação do reclamante;
 - iii) A qualidade em que efetua a reclamação ou da pessoa que representa o reclamante;
 - iv) Os dados do contrato de seguro ou do fundo de pensões em questão;
 - v) A sua morada e/ou endereço eletrónico e/ou contacto telefónico e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
 - vi) 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;
 - vii) A data e local da reclamação.
3. As reclamações devem ser assinadas pelo reclamante ou pelo seu representante.
4. O previsto no n.º 1 não prejudica a possibilidade de serem formuladas reclamações no Livro de Reclamações, em formato físico ou eletrónico.

Artigo 9.º - Conteúdo das reclamações

1. As reclamações devem ser apresentadas de forma clara e objetiva, devendo ser especificados o motivo da reclamação, as questões concretas sobre as quais solicita a intervenção da gestão de reclamações, o sentido em que entende que a questão apresentada deve ser resolvida e a quantificação de qualquer importância que julgue ser-lhe devida.
2. Na reclamação deve ainda ser identificado o serviço da VICTORIA que praticou os atos objeto da reclamação.
3. Deverão ser anexados à reclamação todos os elementos de que o reclamante disponha e que considere meio de prova dos factos invocados na reclamação, nomeadamente de cópia da correspondência trocada com a VICTORIA.
4. A gestão de reclamações pode solicitar ao reclamante a junção de meios adicionais de prova ou esclarecimentos relativos à reclamação apresentada.

Artigo 10.º - Apreciação prévia das reclamações

1. Qualquer reclamação é objeto de uma apreciação preliminar destinada a verificar o cumprimento dos requisitos formais e materiais indicados nos artigos 7.º, 8.º e 9.º.
2. Quando as reclamações não revistam o formalismo exigido, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data de receção da reclamação, a gestão de reclamações dá conhecimento desse facto ao reclamante convidando-o a suprir a omissão, conferindo-lhe, para o efeito, um prazo de 20 (vinte) dias úteis a contar da comunicação da gestão de reclamações.
3. Podem ser indeferidas liminarmente as seguintes reclamações:
 - a) Que não satisfaçam os requisitos de admissibilidade referidos nos artigos citados no número 1 e não tenham sido corrigidos no prazo fixado no número 2;
 - b) Quando a matéria 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) Quando reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma questão e que já tenham sido objeto de resposta pela VICTORIA;
 - d) Que manifestamente sejam apresentadas de má-fé, o seu conteúdo seja considerado vexatório, ou desprovidas de fundamento;
 - e) Quando se constate que não cabem no âmbito das atribuições da gestão de reclamações;
 - f) Que respeitem a empresa de seguros ou entidade gestora que não seja a VICTORIA;
 - g) Nos demais casos que venham a ser previstos nas normas legais ou regulamentares aplicáveis.
4. Das reclamações liminarmente rejeitadas pela gestão de reclamações, será dado conhecimento aos reclamantes, com o respetivo fundamento, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data de receção da reclamação, ou no caso do n.º 2, a contar do final do prazo nele previsto.

Artigo 11.º - Instrução do processo

1. A instrução consiste em reunir todos os elementos necessários através de pedidos de informação, inquirições, apresentação de documentos ou entrega de cópias ou qualquer outro procedimento adequado a uma correta apreciação da reclamação.
2. A gestão de reclamações deverá ter em vista, na apreciação de reclamações recebidas, o princípio da celeridade, procurando encontrar soluções consensuais justas ou equitativas.
3. A gestão de reclamações pode adotar todos os procedimentos razoáveis que considere apropriados para instrução processual, desde que não colidam com os direitos ou interesses legítimos dos reclamantes.
4. A instrução deve decorrer por meios informais, devendo, contudo, serem respeitados pelas restantes áreas da VICTORIA os meios e prazos que em cada caso sejam fixados pela gestão de reclamações, evitando comportamento dilatatório.
5. As restantes áreas da VICTORIA têm o dever de cooperar com a gestão de reclamações, prestando-lhe todos os esclarecimentos e informações por esta solicitados e remetendo-

lhe, se tal lhe for solicitado, cópia dos documentos e processos necessários à apreciação da reclamação.

6. A gestão de reclamações garante o registo da informação e arquivo da documentação relativa às reclamações em sistema informático, mantidos durante o prazo mínimo de cinco anos.

Artigo 12.º - Princípio do contraditório

A gestão de reclamações não deve emitir opinião sem ouvir a área objeto da reclamação, por forma a permitir-lhe justificar e prestar esclarecimentos ou explicações relevantes sobre os factos que lhe são atribuídos.

Artigo 13.º - Tratamento das reclamações e prazo de resposta

1. A gestão de reclamações aprecia a reclamação de acordo com critérios de legalidade e equidade, devendo a apreciação ser conclusiva e fundamentada, sob a forma escrita.
2. No prazo de 5 (cinco) dias úteis será acusada a receção da reclamação que obterá resposta escrita no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis a contar da receção da mesma, desde que cumpridos os requisitos mínimos indicados nos Artigos 2.º, 7.º, 8.º e 9.º ou dos elementos previsto no n.º 2 do Artigo 10.º. O referido prazo de resposta poderá ser alargado para 30 (trinta) dias úteis, nos casos que revistam especial complexidade, sendo, deste facto, dado conhecimento ao reclamante.
3. A gestão de reclamações comunica ao reclamante, por escrito, em suporte duradouro, os resultados da apreciação da reclamação e respetiva fundamentação contratual e legal, de forma completa, clara e perceptível.
4. Caso a resposta não satisfaça integralmente os termos da reclamação apresentada, a gestão de reclamações indica ao reclamante as opções de que este dispõe para prosseguir com o tratamento da sua pretensão, de acordo com as competentes normas legais e regulamentares.

Artigo 14.º - Formas paralelas de resolução de conflitos

1. O recurso à gestão de reclamações não inibe o reclamante ou a VICTORIA do recurso aos tribunais ou a outros mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços.
2. Deve ser dado conhecimento à gestão de reclamações pelo reclamante ou pela VICTORIA, do recurso à via judicial ou a outras formas de resolução de litígio, previamente à apresentação, ou na pendência da apreciação, de uma reclamação.
3. Deve ser dado conhecimento à gestão de reclamações pelo reclamante de qualquer decisão que seja proferida nos processos referidos nos números anteriores.
4. A VICTORIA prestará a sua colaboração aos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios que tenha aderido ou a que se encontre obrigada nos termos legais.
5. Os reclamantes podem ter acesso, mediante pedido escrito, à informação relativa à reclamação apresentada.

Artigo 15.º - Arquivamento dos processos

São mandados arquivar os processos relativos a reclamações:

- a) Objeto de indeferimento liminar nas situações previstas no n.º 3 do artigo 10.º;
- b) Quando a gestão de reclamações conclua que a queixa não tem fundamento ou que não existem elementos bastantes para ser adotado qualquer procedimento;
- c) Quando o reclamante desista ou a gestão de reclamações conclua pela manifesta falta de interesse do reclamante quanto a uma decisão da reclamação apresentada;
- d) Quando a gestão de reclamações conclua pela superveniente inutilidade da reclamação;
- e) Quando a ilegalidade ou injustiça invocadas já tenham sido reparadas;
- f) Quando tenham sido cumpridas as comunicações que devem ser efetuadas na sequência da decisão pela gestão de reclamações da reclamação apresentada.

Artigo 16.º - Dever de colaboração com a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

No âmbito das reclamações apresentadas à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF):

- a) A gestão de reclamações dispõe do prazo máximo de 15 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;
- b) A gestão de reclamações pode, caso se justifique, responder à ASF remetendo para os termos da resposta à reclamação enviada ao reclamante.

Artigo 17.º - Provedor do Cliente

1. A VICTORIA dispõe, ainda, de uma segunda instância de apreciação das reclamações efetuadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, designada por Provedor do Cliente.
2. Ao Provedor podem ser apresentadas as reclamações às quais o serviço de gestão de reclamações não tenha respondido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis após a respetiva receção ou, na hipótese de ter sido formulada uma resposta no prazo fixado, o reclamante discordar do seu sentido. Porém, são ressalvados os casos que revistam especial complexidade, relativamente aos quais o prazo máximo é prorrogado para 30 (trinta) dias úteis.
3. O Provedor tem poderes consultivos e pode apresentar recomendações à VICTORIA em resultado da apreciação feita às reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados.
4. O Provedor publicita, anualmente, as recomendações eventualmente efetuadas à VICTORIA, assim como a menção da sua adoção pela mesma.

5. A VICTORIA prestará toda a colaboração, legal e regularmente prevista, ao Provedor do Cliente designado.

Artigo 18.º - Provedor dos Participantes e Beneficiários

1. A VICTORIA dispõe, ainda, de uma segunda instância de apreciação das reclamações efetuadas pelos participantes e beneficiários para as adesões individuais aos fundos de pensões abertos, designada por Provedor dos Participantes e Beneficiários.
2. Ao Provedor podem ser apresentadas as reclamações às quais o serviço de gestão de reclamações não tenha respondido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis após a respetiva receção ou, na hipótese de ter sido formulada uma resposta no prazo fixado, o reclamante discorde do seu sentido. Porém, são ressalvados os casos que revistam especial complexidade, relativamente aos quais o prazo máximo é prorrogado para 30 (trinta) dias úteis.
3. O Provedor tem poderes consultivos e pode apresentar recomendações à VICTORIA em resultado da apreciação feita às reclamações dos participantes e beneficiários para as adesões individuais aos fundos de pensões abertos.
4. O Provedor publicita, anualmente, as recomendações eventualmente efetuadas à VICTORIA, assim como a menção da sua adoção pela mesma.
5. A VICTORIA prestará toda a colaboração, legal e regularmente prevista, ao Provedor do Cliente designado.