

REGULAMENTO

TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES
DA FIATC MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS
EM PORTUGAL

Data de aprovação:	18/09/2024	Conselho de administração	Versão	1
--------------------	------------	---------------------------	--------	---

Controlo de alterações

Versão	Data	Modificação	Responsável/Autorizador
1	18/09/2024	Criação do Regulamento	Conselho de administração

ÍNDICE

CAPÍTULO I - Objeto e âmbito de aplicação	4
Artigo 1.º - Objeto	4
Artigo 2.º - Âmbito de aplicação	4
CAPÍTULO II - Funções e Requisitos	5
Artigo 3.º - Funções do departamento de reclamações.....	5
Artigo 4.º - Requisitos do departamento de reclamações.....	6
CAPÍTULO III - Competências	7
Artigo 5.º - Assuntos submetidos ao departamento de reclamações	7
Artigo 6.º - Competências do departamento de reclamações.....	7
Artigo 7.º Incompatibilidades gerais.....	7
CAPÍTULO IV - Prazos, tratamento e resolução das reclamações	8
Artigo 8.º- Prazos.....	8
Artigo 9.º - Modo de apresentação das reclamações	8
Artigo 10.º - Receção e correção de defeitos e rejeição das reclamações	9
Artigo 11.º - Procedimento de tratamento e de resolução.....	10
Artigo 12.º- Retirada.....	11
CAPÍTULO V - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões e Provedor do Cliente	11
Artigo 13.º - Relações do departamento de reclamações com a Autoridade de Supervisão dos Seguros e Fundos de Pensões	1
Artigo 14.º - O provedor do cliente	11
CAPÍTULO VI - Relatório Anual	12
Artigo 15.º - Elaboração do relatório e do seu conteúdo	12
Disposição Final.	12

REGULAMENTO RELATIVO AO TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

De acordo com o estabelecido na Norma Regulamentar n.º 7/2022, de 7 de junho da ASF, que define as normas de conduta de mercado e de tratamento de reclamações, no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, que impõe a obrigação de disponibilizar um livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou serviços que mantenham contacto com o público em geral, e na Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, que estabelece o regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora, a FIATC MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS (doravante FIATC) adota o presente Regulamento com o objetivo de regular o sistema de gestão de reclamações dos clientes da Mútua em Portugal.

CAPÍTULO I - Objeto e âmbito de aplicação

Artigo 1.º - Objeto

O presente Regulamento tem por objeto regular a estrutura, os requisitos e o procedimento a observar pelo Departamento de Reclamações da FIATC, criado com o objetivo de resolver as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos utilizadores dos serviços financeiros da Sociedade em Portugal.

Artigo 2.º - Âmbito de aplicação

As obrigações previstas no presente Regulamento referem-se às reclamações apresentadas por pessoas singulares ou coletivas que sejam utilizadoras dos serviços financeiros da Mútua em Portugal, desde que tais reclamações digam respeito aos seus interesses e direitos legalmente reconhecidos, quer decorram de contratos, quer de normas de transparência e proteção de clientes ou de boas práticas e usos financeiros.

CAPÍTULO II - Funções e requisitos

Artigo 3.º - Funções do departamento de reclamações.

Compete ao Departamento de Reclamações da Companhia de Seguros FIATC atender, instruir e resolver as reclamações que os seus clientes tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados apresentem relativamente aos seus interesses e direitos legalmente reconhecidos no âmbito dos contratos de seguro.

Para o efeito, o departamento de reclamações da FIATC disporá dos recursos humanos, técnicos e organizacionais necessários ao cumprimento das suas funções.

Da mesma forma, as políticas de boa governação da FIATC devem promover a fluidez das comunicações entre a organização e o departamento de reclamações, a fim de garantir que o departamento funcione com a máxima diligência e eficiência em benefício dos clientes.

Um princípio essencial da ação e do funcionamento do serviço é a gestão coordenada, ágil e eficaz do serviço, permitindo ao cliente formular a sua reclamação de uma forma fácil e acessível que não implique qualquer custo ou encargo para o reclamante, bem como qualquer encargo que não seja realmente indispensável.

A FIATC garante que todas as queixas são tratadas de forma adequada, transparente e justa.

A FIATC garante a melhoria contínua do processo de gestão de reclamações, o que se reflete no constante tratamento e análise dos dados relativos a esta área, de forma a detetar e corrigir problemas recorrentes ou sistémicos e a acautelar qualquer risco legal ou operacional.

A FIATC analisa e identifica as causas comuns a determinados tipos de Reclamações, avaliando se essas causas podem afetar outros processos ou outros produtos de seguros concebidos e comercializados pela Mútua, incluindo os processos ou produtos que não são diretamente objeto da Reclamação.

Artigo 4.º - Requisitos do departamento de reclamações.

O Departamento de Reclamações da FIATC reger-se-á por critérios de imparcialidade e independência em relação aos restantes departamentos da entidade, de forma a garantir autonomamente as decisões pertinentes e evitar conflitos de interesses, sem prejuízo da obrigação imposta aos restantes departamentos da entidade de fornecer toda a informação necessária para a resolução do litígio apresentado pelos seus clientes.

O Departamento de Reclamações da FIATC e, em particular, o seu responsável, é constituído como uma função autónoma responsável pela gestão das reclamações, que atua como um ponto centralizado para receber e responder às reclamações, garantindo total acessibilidade aos reclamantes.

O responsável pelo Departamento de Reclamações da FIATC atuará conforme o disposto no presente Regulamento e será nomeado pelo dirigente máximo da Sociedade, com poderes delegados pelo Conselho de Administração, por um período de cinco (5) anos, com possibilidade de renovação por períodos de igual duração. É também o mais alto dirigente da Entidade, com poderes delegados pelo Conselho de Administração, que decidirá sobre a demissão ou substituição, por motivo de doença ou demissão, do chefe do Departamento de Reclamações. Para além destas causas, o chefe do departamento de reclamações cessará as suas funções em caso de incapacidade superveniente, de perda dos requisitos que condicionam a sua elegibilidade ou de atuação indevida no exercício das suas funções.

A nomeação ou substituição do chefe do departamento de reclamações deve ser comunicada à autoridade de controlo competente.

Todo o pessoal do Departamento de Reclamações deve conhecer a regulamentação em matéria de transparência e de proteção dos clientes, bem como as boas práticas e os costumes financeiros, e ser idóneo e profissionalmente qualificado.

CAPÍTULO III - Competências

Artigo 5.º - Assuntos submetidos ao departamento de reclamações.

O Departamento de Reclamações receberá as reclamações apresentadas por pessoas singulares ou coletivas com legitimidade processual, ou seja, que sejam utilizadores dos serviços financeiros prestados pela Entidade, quando tais reclamações se refiram aos seus direitos e interesses legítimos decorrentes dos contratos de seguro, das normas de transparência e proteção dos clientes ou das boas práticas e usos financeiros.

Entende-se por reclamação qualquer manifestação de discordância com a posição adotada pela FIATC, ou de insatisfação com os serviços prestados pela mesma, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados (“**clientes**”).

As participações que fazem parte do processo de negociação de contratos, as comunicações inerentes ao processo de regularização de reclamações e qualquer pedido de informação ou esclarecimento não são considerados reclamações.

A apresentação de uma queixa à FIATC não afeta o direito dos queixosos de recorrerem aos tribunais ou a outros meios alternativos de resolução de litígios.

Artigo 6.º - Competências do departamento de reclamações.

O Departamento de Reclamações está habilitado a tratar e resolver todas as reclamações apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários da Mútua e seus beneficiários, bem como por terceiros lesados.

Artigo 7.º - Incompatibilidades gerais

O Departamento de Reclamações assegura uma gestão imparcial e objetiva, prevenindo potenciais conflitos de interesses e garantindo que as

situações que possam constituir conflitos de interesses são prevenidas, identificadas e geridas de forma adequada.

O pessoal do Departamento de Reclamações deve abster-se de ouvir os assuntos que lhe digam diretamente respeito, quer porque os afetam diretamente, quer porque afetam os seus parentes por consanguinidade, afinidade até ao terceiro grau direto ou colateral, ou pessoas com quem mantenham ou tenham mantido uma relação estreita de afeto ou amizade.

CAPÍTULO IV - Prazos, tratamento e resolução das reclamações

Artigo 8.º- Prazos.

A partir do momento em que a reclamação é apresentada ao Departamento de Reclamações, será enviada uma comunicação a acusar a receção da reclamação no prazo máximo de **5 dias úteis** e uma resposta escrita no prazo máximo de **20 dias úteis** a contar da receção da reclamação, desde que esta cumpra os requisitos mínimos. Este prazo pode ser alargado até **30 dias úteis em casos particularmente complexos**.

Se não for possível responder no prazo de 20 dias úteis acima referido, o departamento de reclamações deve informar o queixoso, no prazo de 5 dias úteis a contar da receção da reclamação, dos motivos do eventual atraso e indicar quando é provável que a investigação esteja concluída e a queixa resolvida.

Artigo 9.º - Modo de apresentação das reclamações

As reclamações devem ser apresentadas pessoalmente pelas pessoas autorizadas ou por representação acreditada, por escrito, num suporte duradouro, de preferência digital.

O documento de reclamação deve indicar:

- Nome e apelido do requerente ou da pessoa que o representa.
- Referência ao estatuto do requerente, ou seja, tomador de seguro, segurado, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou pessoa que o represente;
- Contactos do autor da reclamação e, se for caso disso, da pessoa que o

- representa;
- Número do bilhete de identidade do requerente; Descrição dos factos que deram origem à queixa, identificando as pessoas envolvidas e a data em que os factos ocorreram, a menos que tal seja manifestamente impossível. Anexar todos os documentos comprovativos necessários para fundamentar a sua queixa ou reclamação.
 - Local e data da reclamação.

Da mesma forma, a apresentação das reclamações que se destinam a ser apresentadas ao Departamento de Reclamações da entidade deve ser enviada por correio para a sede localizada na Avenida Diagonal, 648, 08017 Barcelona, ou através do endereço de correio eletrónico: reclamacoes@fiatc.pt

Artigo 10.º - Receção e correção dos defeitos e rejeição das reclamações.

1.- Após a receção do pedido e a verificação de que preenche os requisitos de apresentação acima indicados, o processo será aberto.

2.- Se houver problemas de falta de identificação do reclamante ou de falta de clareza nos factos que são objeto da reclamação, o signatário será instado a corrigir o defeito no prazo de **20 dias úteis**, com a advertência de que, se não o fizer, a reclamação será arquivada.

3.- As reclamações recebidas pelo Departamento de Reclamações podem ser rejeitadas quando, depois de verificadas, se verificar algum dos seguintes casos

- Em caso de omissão de dados essenciais para o tratamento que não possam ser retificados (ou que não tenham sido retificados pelo requerente no prazo de 20 dias úteis), incluindo os casos em que o motivo da reclamação não é especificado.
- Quando, em relação aos mesmos factos, tenham sido simultaneamente instauradas ações cíveis ou penais nos tribunais ordinários, numa autoridade administrativa ou através de arbitragem; se a reclamação apresentada estiver pendente em tribunal ou em contencioso e se a questão tiver

sido resolvida nessas instâncias.

- Quando são feitas reclamações que reiteram outras reclamações anteriormente resolvidas apresentadas pelo mesmo cliente em relação aos mesmos factos.
- A reclamação não foi apresentada de boa-fé ou o seu conteúdo é qualificado de vexatório.

Se a reclamação for considerada inadmissível pelos motivos acima referidos, será enviada ao interessado uma decisão fundamentada.

Artigo 11.º - Procedimento de tratamento e de resolução

1.- Uma vez aberto o processo e sanado o vício formal, se for caso disso, o Departamento de Reclamações obterá todas as informações necessárias (dados, provas, relatórios ou esclarecimentos) junto do cliente ou de outros serviços da instituição, a fim de adotar a decisão pertinente.

2.- Se, após ter solicitado informações ao serviço competente de onde provém a reclamação, este considerar que a sua posição em relação ao reclamante deve ser retificada, o Departamento de Reclamações informará o reclamante e o referido serviço procederá de imediato à satisfação das pretensões do cliente. A reclamação será encerrada sem qualquer outra ação.

3.- Se, após ter sido informado da reclamação, o departamento competente da Mútua não reconsiderar a sua posição, o Departamento de Reclamações disporá do prazo de 20 dias úteis, a contar da apresentação da reclamação, para se pronunciar definitivamente.

A decisão final emitida pelo Departamento de Reclamações deve ser sempre completa e fundamentada e deve incluir a especificação das disposições legais e contratuais aplicáveis, bem como conter uma linguagem clara e compreensível, adaptada ao perfil específico do reclamante. Caso a decisão se afaste dos critérios expressos em casos anteriores semelhantes, deve ser fundamentada.

4.- A decisão será notificada ao requerente por escrito, num suporte duradouro acessível ao requerente, de preferência digital, no prazo indicado no ponto 3 supra, exceto em casos particularmente complexos, em que o prazo pode ser prorrogado em conformidade com o disposto no artigo 8.º do presente regulamento. No caso de a resposta não satisfazer integralmente os termos da reclamação apresentada, a Entidade indicará ao reclamante as opções disponíveis para prosseguir com o tratamento da reclamação, de acordo com as normas legais e regulamentares aplicáveis.

Artigo 12.º - Retirada

As partes interessadas podem retirar os seus pedidos em qualquer altura. A retirada tem como consequência o encerramento imediato do processo.

CAPÍTULO V - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões e Provedor do Cliente

Artigo 13.º - Relações do Departamento de Reclamações com a Autoridade de Supervisão dos Seguros e Fundos de Pensões.

Em caso de discordância com o resultado emitido ou na ausência de resolução emitida no prazo de 20 dias úteis pelo Departamento de Reclamações, o cliente-reclamante pode apresentar reclamação junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, Av. da República, 76, 1600-205 Lisboa, Telefone 21 790 31 00, e-mail: asf@asf.com.pt.

Artigo 14.º - O provedor do cliente

Em caso de discordância com o resultado emitido ou na ausência de resolução emitida no prazo de 20 dias úteis pelo Departamento de Reclamações, o reclamante pode dirigir a sua reclamação em segunda instância ao Provedor do Cliente, Inês Mendonça, Rua Castilho, nº 32 - 8º andar, 1250-070 Lisboa, Portugal, e-mail: im@mmvadogados.pt com o

procedimento estabelecido no seu próprio regulamento interno.

Em caso de desacordo com a decisão do Provedor do Cliente, o requerente pode apresentar a sua reclamação, em terceira instância, à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

O âmbito completo da proteção judicial, o recurso a outros mecanismos de resolução de litígios ou de arbitragem, ou o exercício de funções administrativas de controlo e supervisão não são afetados.

CAPÍTULO VI - Relatório Anual

Artigo 15.º - Elaboração do relatório e do seu conteúdo

1. No primeiro trimestre de cada ano, o Departamento de Reclamações deve apresentar ao Conselho de Administração, através do seu diretor executivo, um relatório explicando o desempenho das suas funções durante o ano anterior, que deve indicar:

- a) Um resumo estatístico dos créditos tratados, com informações sobre o seu número, a admissibilidade ou os motivos de não admissão e os montantes reclamados, distinguindo entre os pagos e os isentos de pagamento.
- b) Resumo das decisões proferidas com indicação do seu teor favorável ou desfavorável.
- c) Critérios gerais para o conteúdo das decisões.
- d) Recomendações e sugestões para a melhor realização dos objetivos.

O resumo dos relatórios deve ser integrado no relatório anual da entidade.

Disposição final.

O presente regulamento entra em vigor a partir da sua aprovação pelo Conselho de Administração da Mútua e até que seja revisto ou tornado sem efeito.