

# **Sistema e Política de Tratamento dos Clientes e da Gestão de Reclamações**

## **Termos e Condições - Gestão de Reclamações**



**FAMASEGUR**  
CONSULTORES DE SEGUROS

**1.ª Versão**

Vila Nova de Famalicão, 10 de novembro de 2021

## 1. Objecto e Âmbito de Aplicação

### 1.1. Objecto

O presente documento estabelece o Sistema e Política de Tratamento dos Clientes e de Gestão das Reclamações no relacionamento entre a sociedade Famasegur - Mediação de Seguros, L.da e os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, dando cumprimento à obrigação legal de existência de uma função responsável pela receção e gestão de reclamações, nos termos estabelecidos pelo art.º 78.º, n.º 2, da Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro, da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões e de uma Política de tratamento da Gestão de Reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados relativas aos respetivos atos ou omissões, nos termos da alínea t), n.º 1 do artigo 24.º e artigo 28.º da Lei 7/2019, 16 de janeiro (RJDS).

### 1.2. Âmbito

Esta Política aplica-se a todos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, bem como à rede comercial e respetivos operadores, em que no âmbito da atividade comercial apresentem reclamação por prestação de serviços pela Famasegur - Mediação de Seguros, L.da.

## 2. Introdução e objectivos da Política

A Famasegur tem como objectivo assegurar que os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, (adiante conjuntamente designados como “Clientes”) tenham um tratamento equitativo, diligente, transparente, justo e profissional, que melhor atenda os seus interesses, bem como o respeito no tratamento dos seus dados pessoais e das suas reclamações.

O objetivo desta Política é estabelecer as normas e procedimentos que devem ser observados no processo da gestão de reclamações apresentadas pelos clientes.

### 3. Princípios a Respeitar no Tratamento com Clientes

O Mediador de Seguros e seus colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, atendendo ao respetivo perfil, às informações por eles fornecidas e solicitadas, e à natureza e complexidade da situação, informar quais as disposições legalmente previstas e prestar o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada, assegurando-se que não lhes são comercializados produtos com características desajustadas face ao perfil e às necessidades transmitidas.

### 4. Da Proteção e Privacidade na atuação pelo Mediador de Seguros

O tratamento de dados pessoais deve processar-se no estrito respeito pelos direitos, liberdades e garantias de todos os clientes, em especial pelo direito à proteção de dados pessoais.

Na prestação de serviço, informação ou esclarecimento, a identidade de cliente é salvaguardada, respeito a Famasegur o necessário sigilo.

### 5. Gestão de Reclamações

#### 5.1. Conceito de Reclamação

Para efeitos do presente Sistema e Política de Tratamento dos Clientes da Gestão de Reclamações, em conformidade com a legislação aplicável, entende-se por “reclamação” a manifestação de discordância em relação à posição assumida pelo Mediador de Seguros, de insatisfação em relação aos serviços prestados por este, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Não se incluem 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 e eventuais pedidos de informação ou de esclarecimento.

## 5.2. Gratuidade das Reclamações, Idoneidade e Qualificação Profissional Adequada

O Mediador de Seguros garante que a gestão de reclamações não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante, bem como quaisquer ônus que não sejam efetivamente indispensáveis para a apresentação das reclamações.

O Mediador de Seguros assegura que os colaboradores que intervenham na gestão dos processos relativos às reclamações são idôneos e detêm qualificação profissional adequada, estando vinculados pelo necessário sigilo profissional.

## 5.3. Modelo Organizacional da Gestão de Reclamações

As reclamações são centralizadas pela função responsável pela sua gestão, tratamento e resposta, quer esta seja, ou não, instituída de forma autónoma em conformidade com o disposto nas alíneas a) ou b) do n.º 1 do artigo 35.º da Norma Regulamentar n.º 13/2020-R.

Perante a receção de uma reclamação deverão verificar-se os seguintes procedimentos:

### 5.3.1 Reclamação Verbal

- a) Receber a reclamação do cliente e informá-lo de que, sem prejuízo do procedimento referido no seguinte parágrafo para efeitos de registo, a reclamação deverá ser formalmente apresentada pelo reclamante por escrito, em papel, conforme se prevê no n.º 1 do artigo 39.º da Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro;
- b) Registrar, de igual modo, a ocorrência no formulário de reclamações, em suporte físico ou eletrónico, conforme modelo em anexo, identificando o cliente e fazendo uma breve descrição da reclamação por ele apresentada, da situação em que a mesma se encontra (resolvida ou não resolvida), eventuais ações a realizar e outras informações que permitam compreender melhor a situação ocorrida;
- c) Encaminhar a ocorrência para a função responsável pela sua gestão, tratamento e resposta.

### 5.3.2 Reclamação por carta ou e-mail

- a) Receber a reclamação do cliente, informando e/ou entregando-lhe previamente, se possível e de preferência, o formulário de reclamações conforme modelo em anexo;
- b) Encaminhar a reclamação para a função responsável pela sua gestão, tratamento e resposta;

c) Caso a reclamação tenha sido resolvida no contacto direto com o cliente, informar desse facto a função responsável pela sua gestão, na circunstância em que esta não seja exercida pelo próprio.

### 5.3.3 Livro de Reclamações

- a) Disponibilizar o Livro de Reclamações em suporte de papel sempre que solicitado pelo cliente, informando-o de que poderá igualmente apresentar a reclamação, em alternativa, através do Livro de Reclamações Eletrónico acessível em [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt);
- b) Após o registo da reclamação pelo cliente, entregar-lhe o duplicado da reclamação efetuada no Livro de Reclamações em suporte de papel;
- c) Registrar a reclamação no formulário de reclamações, em suporte físico ou eletrónico, conforme modelo em anexo, identificando o assunto, canal de entrada e função ou colaborador visado e fazendo uma breve descrição da reclamação apresentada pelo cliente;
- d) Encaminhar de imediato o original da reclamação, conjuntamente com o formulário da reclamação, conforme modelo em anexo – devidamente preenchido – para a função responsável pela sua gestão, tratamento e resposta, de modo a cumprir os prazos legalmente estipulados para o efeito;
- e) Manter o triplicado no Livro de Reclamações em suporte de papel.

### 5.4. Requisitos Mínimos das Reclamações

As reclamações dos clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados devem ser apresentadas por escrito, em papel, cuja receção a função responsável pela Gestão de Reclamações acusará em prazo não superior a 24 horas, e deverá conter as informações relevantes para a respetiva gestão, conforme o formulário em anexo, 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 de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
- 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) Elementos adicionais que o reclamante considere necessários para a gestão da sua reclamação;

g) 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 da reclamação, a função responsável pela Gestão de Reclamações dará conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.

Se a reclamação apresentada não se reportar à atividade do Mediador de Seguros, este dará conhecimento desse facto ao reclamante.

### 5.5. Da Admissão das Reclamações

1. A não admissão de reclamações pelo Mediador de Seguros apenas ocorrerá quando:

- a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos nos termos do artigo anterior;
- b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente 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 aquelas instâncias;
- c) Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pelo reclamado;
- d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

2. Sempre que o Mediador de Seguros ou a função responsável pela Gestão de Reclamações não admita reclamações apresentadas pelos clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados nos termos do número anterior invocando a inobservância dos requisitos de admissibilidade predefinidos, dará conhecimento desse facto ao reclamante, fundamentando a não admissão.

3. Nas situações em que a realização das diligências necessárias para a análise da reclamação impedirem o Mediador de Seguros ou a função responsável pela Gestão de Reclamações de observar os prazos internos definidos para a gestão de reclamações, o reclamado informará, com a maior brevidade possível e de forma fundamentada, o reclamante, indicando a data estimada para a conclusão da análise dos respetivos processos, bem como o manterá informado sobre as diligências em curso e a adotar para efeitos de resposta à reclamação apresentada.

4. O Mediador de Seguros coligirá e analisará toda a informação, designadamente a disponibilizada pelas unidades orgânicas da sua organização e/ou colaboradores envolvidos no objeto da reclamação, se aplicável, e reunirá os meios de prova necessários a uma adequada e

completa resposta às reclamações admitidas.

### 5.6. Eficiência e Deveres da Função Responsável pela Gestão de Reclamações

A Famasegur - Mediação de Seguros, Lda assegura que os seus colaboradores da função responsável que intervêm nos processos de gestão de reclamações são idóneos e têm qualificação adequada, bem como têm formação para reconhecer e lidar com reclamações e sobre os processos de gestão de reclamações.

Para uma resolução célere e eficiente das reclamações recebidas, devem verificar-se os seguintes procedimentos por parte da função responsável pela sua gestão, tratamento e resposta:

- a) Receber a reclamação diretamente do cliente ou que foram encaminhadas pela Famasegur e colaboradores envolvidos;
- b) Promover a resolução das reclamações recebidas contactando, para tal, a Famasegur caso se justifique;
- c) Redigir a resposta, enviar e registar a resposta ao cliente;
- d) Caso a reclamação tenha sido efetuada no Livro de Reclamações em suporte de papel, enviar o original da reclamação e a cópia da resposta enviada ao reclamante e à ASF, no prazo definido;
- e) Enviar informação à ASF sempre que solicitada;
- f) Após conclusão do processo de reclamação proceder ao seu arquivo eletrónico por um prazo mínimo de 5 anos.

A reclamação de um Cliente deve ser sempre analisada detalhadamente e tratada de forma justa e diligente.

A gestão dos processos de reclamações deve ser célere e eficiente, cumprindo os prazos e requisitos legais, sem atrasos desnecessários.

### 5.7. Contactos para Efeitos de Apresentação de Reclamações

O Mediador de Seguros coloca à disposição dos clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados os seguintes meios para apresentação de reclamação:

- a) Carta direcionada ao Gestor Responsável: Jorge da Costa & Associados, SP, RL, com o seguinte endereço postal, Rua da Igreja, n.º 39, 4760-556, Fradelos, Vila Nova de Famalicão;
- b) E-Mail: [gestao.reclamacoes@famasegur.pt](mailto:gestao.reclamacoes@famasegur.pt);
- d) Formulário Online: Através do preenchimento do formulário disponível em [www.famasegur.pt](http://www.famasegur.pt);
- e) Livro de Reclamações: Disponível nos estabelecimentos do Mediador de Seguros ou em [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt);
- f) Telefone: 252 413 220 (dias úteis, das 9h30 às 12h30 e das 14h00 às 19h00).

### 5.8. Prazo e Resposta às Reclamações

1. A função responsável pela Gestão de Reclamações responderá ao reclamante de forma completa e fundamentada, transmitindo o resultado da apreciação da reclamação através de linguagem clara e perceptível, num prazo que não exceda 20 dias a partir da acusação da receção da reclamação que contenha as informações previstas no ponto 5.4..
2. As informações, bem como a resposta prevista no número anterior serão comunicadas pelo Mediador de Seguros em papel ou qualquer outro suporte duradouro acessível ao destinatário.
3. Sem prejuízo do disposto no n.º 1 do presente ponto, caso a resposta da função responsável pela Gestão de Reclamações não satisfaça integralmente os termos da reclamação apresentada, o reclamado indicará 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.

### 5.9. Vias Alternativas de Reclamação

Sem prejuízo do disposto no presente Sistema e Política de Tratamento dos Clientes e da Gestão de Reclamações, e da possibilidade de recurso aos tribunais judiciais ou aos organismos de resolução extrajudicial de litígios, já existentes (Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros – CIMPAS, em [www.cimpas.pt](http://www.cimpas.pt)) ou que para o efeito venham a ser criados, com os quais o Mediador de Seguros tem o dever de colaborar, as reclamações dos clientes e outras partes interessadas podem ser apresentadas junto da ASF, diretamente ou através do Livro de Reclamações, eletrónico (em [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt)) ou em suporte de papel disponível no estabelecimento do mediador de seguros para tal fim.

## **6. Divulgação da Política**

A presente Política é objeto de comunicação específica na página de internet da Famasegur - Mediação de Seguros, L.da, permanentemente disponível e acessível em [www.famasegur.pt](http://www.famasegur.pt). Esta Política é ainda divulgada ao público através da respetiva disponibilização, sempre que solicitado, através da entrega em suporte papel.