

Regulamento de funcionamento da Gestão de Reclamações

Adotado pela Zurich – Companhia de Seguros
Vida, S.A.

Artigo 1º: Âmbito

O presente regulamento tem por objetivo definir os instrumentos de gestão organizacional, administrativa e funcional que permitem à Zurich – Companhia de Seguros Vida, S.A., adiante Zurich, o desenvolvimento adequado da atividade de gestão de reclamações apresentadas pelos Clientes, conforme definidos no artigo seguinte.

Artigo 2º: Definições

Para efeitos do presente regulamento, considera-se:

- **Cliente**, 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;
- **Reclamação**, a manifestação de discordância ou insatisfação, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por Clientes. No âmbito do tratamento de reclamações pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), a manifestação de discordância em relação a posição assumida por uma entidade supervisionada pela ASF ou de insatisfação em relação aos serviços prestados pela mesma, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por Tomadores de Seguro, Segurados, Subscritores, Associados, Contribuintes, Participantes, Beneficiários e Lesados;
- **Entidade reclamada**, a entidade supervisionada pela ASF contra a qual é apresentada a reclamação;
- **Recomendação**, a orientação emitida pelo Provedor do Cliente ou pelo Provedor dos Participantes e Beneficiários que resulte de uma análise dos procedimentos e decisões da empresa de seguros ou entidade gestora e que, consequentemente, preveja alguma medida corretiva ou que vise ajustar um ou mais dos procedimentos implementados pela mesma, podendo, no caso de provedor dos participantes e beneficiários designado por uma associação de entidades gestoras, abranger orientações genéricas sobre as melhores práticas a adotar em relação à matéria objeto da reclamação, que se revelem de utilidade para todo o setor;
- **Suporte duradouro**, um instrumento que permita armazenar informações que sejam dirigidas pessoalmente ao destinatário, 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;
- **Unidade ou Unidades de resposta**, à qual/às quais pertence(m) os responsáveis pela resposta e podem estar incluídas as áreas comerciais;
- **Responsável pela resposta**, pessoa nomeada pela respetiva Unidade para responder às reclamações.

Artigo 3º: Caracterização e Princípios Gerais aplicáveis à gestão de reclamações

1. A gestão de reclamações deverá obedecer a critérios de celeridade e eficiência, representando uma Função autónoma que atua enquanto ponto centralizado de receção e resposta, devidamente identificada ao nível interno e externo e que assegure aos Reclamantes total acessibilidade, tudo nos termos das disposições e artigos seguintes.

2. Não haverá quaisquer custos ou encargos para o Reclamante resultantes do exercício da presente Função.

3. A gestão das reclamações será efetuada de forma imparcial, devendo toda e qualquer situação de *conflitos de interesses* ser reportada à Unidade de Compliance.

4. Para efeitos do disposto no ponto anterior, entende-se que há *conflitos de interesses* sempre que um Colaborador inserido na estrutura inerente à Função da gestão de reclamações tenha:

- um qualquer interesse pessoal ou privado, direto ou indireto no assunto objeto da reclamação, ou;
- uma relação familiar, de amizade, profissional ou de natureza análoga com qualquer um dos Reclamantes.

Artigo 4º: Funções inerentes à gestão de reclamações

A gestão de reclamações é assegurada através de Funções internas e autónomas designadas para o efeito e que funcionam na Unidade JUR.

1. À função Responsável de Gestão de Reclamações compete, nomeadamente:

- Elaborar os relatórios anuais para o Regulador, previstos no art.º 27 da Norma Regulamentar 7/2022;
- Cooperar na elaboração dos relatórios trimestrais de informação comportamental previstos no art.º 27-A da Norma Regulamentar 7/2022, no âmbito das suas áreas de responsabilidade;
- Elaborar e divulgar os relatórios de controlo internos, conforme a necessidade de cada Unidade, relativos à gestão de reclamações;
- Rever anualmente os processos, regulamentos e políticas de gestão de reclamações, promovendo alterações que visem a melhoria e eficiência dos mesmos;
- Analisar a tipologia das reclamações e causas principais das mesmas, propondo alterações a processos ou procedimentos que visem minimizar ou eliminar as reclamações.

2. À função Ponto Central de Gestão de Reclamações (PCGR) compete, nomeadamente:

- Receber as reclamações apresentadas e aferir da sua admissibilidade;
- Encaminhar devidamente as reclamações para a Unidade com maior capacidade e conhecimento para responder adequadamente à reclamação;
- Monitorizar o processo de reclamação, controlando o cumprimento de prazos;
- Garantir o registo de informação relativa à gestão das reclamações e o arquivo de documentação em suporte duradouro;
- Apreciar os pedidos de acesso a informação relativa à gestão de reclamações e documentação associada;
- Colaborar com o Provedor do Cliente no âmbito da gestão de reclamações;
- Coadjuvar a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) no âmbito da gestão de reclamações.

Artigo 5º: Requisitos e forma de apresentação de reclamações

1. As reclamações devem ser apresentadas por escrito. Caso tal não seja possível, podem as mesmas ser apresentadas por qualquer outro meio de comunicação que possa ser utilizado sem a presença física e simultânea das partes, desde que dela fique registo escrito ou gravado.

2. As reclamações devem conter as informações relevantes e necessárias para uma correta apreciação e gestão das mesmas, incluindo, pelo menos, os seguintes elementos:

- Nome completo do Reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- Qualidade do Reclamante, designadamente de Tomador de Seguro, Segurado, Beneficiário ou Terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
- Dados de contacto do Reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- Número de documento de identificação do Reclamante;
- Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- Data e local da reclamação;
- Número de apólice ou número de processo ou ainda, no caso de sinistro automóvel, o número de matrícula do veículo automóvel.

Artigo 6º: Recusa de admissão de reclamação

1. Caso a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários à sua respetiva gestão, nomeadamente quando não concretize o motivo da reclamação, a Zurich dará conhecimento desse facto ao Reclamante, convidando-o a suprir a omissão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis.
2. A Zurich deve recusar a reclamação apenas quando:
 - Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos nos termos do número anterior;
 - 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 já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
 - A natureza da mesma tenha caráter reiterado e sejam apresentadas pelo mesmo Reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pela Zurich;
 - A reclamação não tiver sido apresentada, de boa fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.
3. Sempre que a Zurich não admita reclamações com fundamento em alguma das situações previstas no ponto 2 do presente artigo, deve dar conhecimento desse facto ao Reclamante, fundamentando a sua não admissão.
4. As comunicações previstas nos pontos 1 e 3 supra, devem ser efetuadas em suporte duradouro acessível ao Reclamante, preferencialmente em formato digital, num prazo máximo de 3 (três) dias úteis.

Artigo 7º: Procedimentos internos aplicáveis e prazos de resposta

1. Existe na Unidade JUR um ponto centralizado ao nível interno a quem compete receber e/ou encaminhar as reclamações e monitorizar o respetivo processo de reclamação (PCGR).
2. Rececionada a reclamação pelo PCGR, são verificados os pressupostos de admissibilidade da mesma.
3. Supridas as omissões, ou não se verificando uma das causas de não admissibilidade da reclamação previstas no n.º 2 do artigo 6.º e nos casos em que reclamação é rececionada pelo PCGR, este acusa a receção da mesma no prazo máximo de 3 (três) dias úteis e encaminha para as Unidades respetivas, a quem compete proceder à respetiva resposta.
4. Nos casos em que a reclamação é dirigida a qualquer ponto de receção não controlado pelo PCGR, o responsável pela receção ou responsável pela resposta deverá dirigir uma comunicação ao Reclamante, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, acusando a receção da mesma, devendo a resposta à reclamação ocorrer nos prazos previstos no ponto 8.
5. Sobre as Unidades responsáveis pela resposta incorre o dever de manter o Reclamante informado sobre as diligências em curso e/ou a adotar.
6. As Unidades deverão enviar cópia ao PCGR da comunicação prevista no ponto 4, aquando do seu envio ou no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis a contar da data de envio.
7. As Unidades deverão enviar cópia ao PCGR de todas as comunicações previstas no ponto 5, aquando do envio ao Reclamante da resposta da Zurich à reclamação.
8. As Unidades deverão assegurar que o envio de resposta ao Reclamante não excede o prazo máximo de 10 (dez) dias úteis para casos de normal complexidade, contados da respetiva receção pela Zurich. Para casos de especial complexidade, a resposta ao Reclamante não pode exceder o prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis. Destas comunicações deve ser enviada cópia ao PCGR.
9. A resposta à reclamação deverá ser completa e fundamentada, informando o Reclamante do grau de complexidade e transmitindo o resultado da apreciação da reclamação através de linguagem clara e percepável.

- Sempre que a resposta seja em sentido contrário à pretensão do Reclamante, da mesma deve constar a referência à possibilidade de recurso ao Provedor do Cliente ou Provedor dos Participantes e Beneficiários, através da inclusão dos seguintes parágrafos:

“Salientamos contudo, que, querendo, poderá V. Exa. recorrer ao [Provedor do Cliente ou Provedor dos Participantes e Beneficiários, conforme aplicável], Exmo Senhor Dr. Miguel Esperança Pina, através do e-mail mep.provedor@csassociados.pt, ou por escrito para a morada Avenida da Liberdade, 249, 8º, 1250-143 Lisboa, para a obtenção de uma segunda análise da reclamação ora apresentada.”

10. Para efeitos de contagem de prazos, a reclamação apenas se considera recebida depois de corretamente instruída, nos termos do ponto 3.

11. Sempre que seja previsível, atenta a complexidade do assunto, a impossibilidade de observar o prazo de resposta máximo de 15 (quinze) dias úteis previsto no ponto 8, a Unidade envolvida deverá informar o PCGR, através de e-mail, fundamentando a respetiva impossibilidade. Por sua vez, o PCGR deverá informar o Reclamante, de forma fundamentada, sobre a impossibilidade objetiva de observar os prazos internos definidos para a gestão de reclamações, indicando a data estimada para a conclusão da análise da Reclamação.

12. Todas as comunicações com o Reclamante devem conter a informação relativa ao tratamento de dados pessoais efetuado pela Zurich, nomeadamente para o exercício legítimo dos direitos de acesso, retificação, oposição, limitação, apagamento e portabilidade, assim como a indicação da localização da Política de Dados Pessoais e contactos alternativos para a sua obtenção ou esclarecimento.

13. Todas as comunicações com o Reclamante previstas nos pontos anteriores devem ser efetuadas através de suporte duradouro, acessível ao destinatário e preferencialmente em formato digital.

Artigo 8º: Dados de contacto para efeitos de apresentação de reclamações

1. Para efeitos de apresentação de reclamações, os Reclamantes podem utilizar qualquer um dos seguintes meios:

- Correio Eletrónico: reclamacoes@zurich.com
- Livro de Reclamações Eletrónico
- Provedor do Cliente ou Provedor dos Participantes e Beneficiários, nos casos legalmente admissíveis
- Portal de Clientes Zurich4You
- Contactos Diretos:
 - Telefone: 21 313 31 00
 - Fax: 21 313 31 11
 - Comunicação escrita dirigida à Zurich
 - Website: www.zurich.com.pt

2. Para efeitos de acompanhamento do processo relativo à gestão da reclamação apresentada, o Reclamante pode utilizar o endereço eletrónico referido no ponto anterior.

3. O PCGR envia a comunicação de Acusação de Receção de Reclamação a todas as reclamações que lhe sejam dirigidas no prazo máximo de 3 (três) dias úteis.

2. O PCGR ao rececionar um pedido de esclarecimentos por parte da ASF, deve observar os prazos previstos no artigo 12.º, ponto 10.

Artigo 9º: Meios informáticos e arquivo

1. A gestão de reclamações é apoiada por um sistema informático que permite manter adequadamente o registo da informação.

2. O arquivo de documentação é assegurado através da utilização de arquivo digital e/ou disco óptico, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 221/96, de 23 de novembro.

Artigo 10º: Acesso a informação, documentação e política de tratamento de dados pessoais

1. O acesso a informação relativa à gestão de reclamações e documentação associada por parte do Reclamante rege-se pelos princípios da confidencialidade, disponibilidade e integridade, nos termos definidos nos números seguintes.
2. A informação relativa à gestão de reclamações e documentação associada apenas pode ser acedida pelas pessoas que, invocando a sua qualidade de Reclamante, manifestem a intenção de iniciar, dar continuidade ou fazer cessar o processo de reclamação contra a Zurich e na estrita medida em que essa informação/documentação esteja relacionada ou surja no âmbito do desenvolvimento de um determinado processo de reclamação.
3. Os métodos de compilação da informação relativa à gestão de reclamações e documentação associada necessários para garantir a exatidão daquela informação/documentação, estão devidamente acautelados.
4. A informação relativa à gestão de reclamações e documentação associada será facultada ao Reclamante mediante pedido escrito, após verificação da sua essencialidade para um determinado processo de reclamação.
5. Qualquer recusa no acesso a informação relativa à gestão de reclamações e documentação associada por Reclamante será comunicada de modo fundamentado e por escrito.
6. O tratamento dos dados pessoais submetidos pelo Reclamante, efetuado pelo PCGR e pela Zurich, enquadra-se no legítimo interesse subjacente à gestão do processo de reclamação, o seu registo, tratamento, resposta e reporte perante a ASF.
7. O tratamento de dados por parte da Zurich segue o exercício legítimo dos direitos de acesso, retificação, oposição, limitação, apagamento e portabilidade, do Titular dos Dados, conforme o Regulamento Geral de Proteção de Dados.

Artigo 11º: Período de conservação dos dados

Os dados relativos ao registo da informação de gestão das reclamações, comunicações, apreciações e qualquer documento remetido pelo ou para o Cliente no âmbito do processo de apreciação da reclamação, serão conservados por um período máximo de 10 (dez) anos após a data de encerramento da reclamação.

Artigo 12º: Tratamento de Reclamações por parte da ASF

1. Os tomadores de seguros, segurados, subscritores, 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, nos termos do número seguinte.
2. 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 (vinte) dias úteis, contados a partir da data da respetiva receção ou quando, tendo sido dada uma resposta, o reclamante discorde do sentido da mesma.
3. Comprimindo-se os critérios mínimos de elegibilidade definidos pela ASF para a apresentação de uma reclamação é aberto um procedimento de reclamação, mediante a atribuição de um número e da sua inserção em plataforma eletrónica da ASF.
4. A ASF pode decidir o arquivamento liminar da reclamação, quando:
 - Não se enquadre no âmbito das atribuições legais da ASF;

- Não cumpra os requisitos previstos no ponto 2;
- Não cumpra os requisitos de informação mínima necessária à abertura de procedimento;
- A reclamação esteja redigida de forma ininteligível ou em termos vexatórios e ofensivos;
- Seja manifestamente infundada.

5. A reclamação pode ser liminarmente arquivada quando se trate de pedido que reitere reclamação já apresentada pelo mesmo reclamante, em relação à mesma matéria e que já tenha sido objeto de resposta pela ASF.

6. 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.

7. Quando não haja lugar a arquivamento liminar, o reclamante é informado da abertura do procedimento, bem como de um código e senha de acesso que permitem obter informação sobre o estado do procedimento, disponível na área reservada para o efeito no Portal do Consumidor.

8. Conjuntamente com a informação prevista no número anterior, 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.

9. 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.

10. A entidade reclamada, através do PCGR, dispõe do prazo máximo de 10 (dez) 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.

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

12. No caso previsto no número anterior, 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.

Artigo 13º: Provedor do Cliente de Seguros

1. De modo a facultar aos Clientes uma segunda instância de apreciação das reclamações por aqueles apresentados, a Zurich nomeou o Exmo. Senhor Dr. Miguel Esperança Pina, Advogado, com escritório na Avenida da Liberdade, 249, 8º, 1250-143 Lisboa, como Provedor do Cliente.

2. A reclamação para o Provedor do Cliente apenas será elegível caso não tenha sido dada resposta pela Zurich nos prazos máximos previstos no artigo 7.º ou quando, tendo sido dada uma resposta, o Reclamante discorde do sentido da mesma.

3. A Zurich tem o dever de colaborar com o Provedor do Cliente, assegurando o diálogo entre as duas entidades, de modo a garantir nomeadamente:

- O envio ao Provedor do Cliente das respostas a reclamações elegíveis para efeitos de apreciação pelo Serviço de Provedoria;
- O envio ao Provedor do Cliente das informações e documentação associada, por este requisitada e relacionada com determinado processo de reclamação;
- A receção e análise de recomendações efetuadas pelo Provedor do Cliente.

4. A Zurich deve assegurar uma resposta às recomendações do Provedor do Cliente no prazo máximo de 7 (sete) dias úteis.

Artigo 14º: Provedor dos Participantes e Beneficiários de Fundos de Pensões (Provedor dos Fundos de Pensões)

1. No âmbito dos fundos de pensões em relação aos quais a Zurich seja a entidade gestora, participantes e beneficiários para as adesões individuais a fundos de pensões abertos podem ainda apresentar reclamações ao Provedor dos Fundos de Pensões.
2. A reclamação para o Provedor dos Fundos de Pensões apenas será elegível caso não tenha sido dada resposta pela Zurich nos prazos máximos previstos no artigo 7.º ou quando, tendo sido dada uma resposta, o Reclamante discorde do sentido da mesma.
3. A Zurich nomeou o Exmo. Senhor Dr. Miguel Esperança Pina, Advogado, com escritório na Avenida da Liberdade, 249, 8º, 1250-143 Lisboa, como Provedor dos Fundos de Pensões.
4. Compete ao Provedor dos Fundos de Pensões apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos participantes e beneficiários para as adesões individuais a fundos de pensões abertos.
5. A Zurich tem o dever de colaborar com o Provedor dos Fundos de Pensões, assegurando o diálogo entre as duas entidades, de modo a garantir nomeadamente:
 - O envio ao Provedor dos Fundos de Pensões das respostas a reclamações elegíveis para efeitos de apreciação pelo Serviço de Provedoria;
 - O envio ao Provedor dos Fundos de Pensões e documentação associada, por este requisitada e relacionada com determinado processo de reclamação;
 - A receção e análise de recomendações efetuadas pelo Provedor dos Fundos de Pensões.
6. A Zurich deve assegurar uma resposta às recomendações do Provedor dos Fundos de Pensões no prazo máximo de 7 (sete) dias úteis.

Artigo 15º: Contacto com a ASF

1. A Zurich designa um interlocutor privilegiado para efeitos de contacto com a ASF, para que seja dada uma resposta direta, atempada e adequada a pedidos de informação ou esclarecimentos formulados por aquela no âmbito da gestão de reclamações.
2. O interlocutor privilegiado com a ASF, Vanda de Lourdes Alves Balhau, integra a Unidade JUR. O interlocutor está ainda identificado no Website da Zurich em www.zurich.com.pt.

Artigo 16º: Relatório Anual

Nos termos e condições da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R de 7 de junho da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), a Zurich, através da sua Função interna - Gestão de Reclamações - remeterá anualmente à ASF um relatório respeitante à gestão de reclamações, que deve mencionar elementos de cariz estatístico, as conclusões extraídas do processo de gestão de reclamações, bem como as medidas implementadas ou a implementar.

Artigo 17º: Relatório Trimestral

Nos termos e condições da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R de 7 de junho da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), a Zurich, através da sua Função interna - Gestão de Reclamações - coopera com as demais unidades envolvidas na elaboração do relatório trimestral relativo a informação de natureza comportamental, que deve mencionar, entre outros, informações sobre reclamações recebidas no trimestre anterior ao que o reporte é devido.

Artigo 18º: Alterações

O presente Regulamento será revisto anualmente e alterado sempre que novas disposições legais ou regulamentares assim o exijam, ou sempre que existam alterações aos processos e procedimentos nele descritos, devendo ser aprovado pelo Conselho de Administração.