

## **POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES**

### **ÂMBITO DO REGULAMENTO**

#### **Artigo 1.º**

##### **Objecto**

O presente regulamento define a política e as regras de funcionamento do sistema de gestão de reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, sua implementação e monitorização do seu cumprimento.

#### **Artigo 2.º**

##### **Âmbito**

1. O presente regulamento aplica-se à Verlingue e sociedades por esta dominadas, sem prejuízo de estas haverem de o ratificar formalmente pelos respectivos órgãos de gestão.
2. A gestão de reclamações é da competência do responsável pela gestão dos processos relativos a reclamações.
3. Exclui-se da competência do responsável pela gestão dos processos de reclamações, as reclamações relacionadas com temas relativos a protecção de dados pessoais que não tenham origem no Livro de Reclamações (físico ou electrónico) e na Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF).
4. A gestão de reclamações relacionadas com temas relativos a protecção de dados pessoais que não tenham origem no Livro de Reclamações (físico ou electrónico) e na ASF, é da competência do Encarregado de Protecção de Dados (DPO).

#### **Artigo 3.º**

##### **Responsável pela gestão dos processos relativos a reclamações**

1. O responsável pela gestão dos processos relativos a reclamações é designado pelo órgão de administração de entre os quadros da sociedade, ou por recurso a profissional independente, com as qualificações e a competência, a experiência e a idoneidade exigíveis para o desempenho cargo e actuará como ponto centralizado de recepção e resposta de todas as reclamações dirigidas à sociedade e suas subsidiárias.

2. O responsável pela gestão dos processos relativos a reclamações exercerá as suas funções, com independência, reportando directamente ao órgão de administração.
3. A designação do responsável pela gestão dos processos relativos a reclamações será objecto de comunicação interna a todos os colaboradores da sociedade e suas subsidiárias para efeitos de centralização da recepção de reclamações e resposta às mesmas.
4. A identificação do responsável pela gestão dos processos relativos as reclamações deverá constar do site institucional da sociedade e, sempre que justificado, nos demais documentos de apresentação da sociedade, acompanhada dos respectivos contactos por forma a assegurar aos reclamantes total acessibilidade.

#### **Artigo 4.º**

##### **Deveres do responsável pela gestão dos processos relativos a reclamações**

1. O Responsável pela gestão dos processos relativos a reclamações actuará no exercício das suas competências com zelo e a maior diligência, de forma autónoma, independente e absolutamente imparcial.
2. O Responsável pela gestão dos processos de reclamações deverá informar de imediato o órgão de administração de quaisquer factos ou circunstâncias susceptíveis de configurar um conflito de interesses, considerando-se como tais, designadamente, as situações em que haja praticado o acto reclamado, tenha interesse pessoal na causa sujeita a sua apreciação ou em que haja interesse por parte:
  - de entidade a que tenha estado relacionado, até há pelo menos 2 anos, como sócio/accionista, membro de órgão estatutário, por contrato de trabalho ou de prestação de serviços;
  - do cônjuge ou pessoa que com ele viva em união de facto, descendentes ou ascendentes e outros familiares que com ele coabitem há mais de um ano;
  - de entidade em que alguma das pessoas mencionadas na alínea anterior esteja vinculado como sócio/accionista, membro de órgão estatutário, por contrato de trabalho ou de prestação de serviços.

3. Numa situação de potencial conflito de interesses por parte do Responsável pela gestão dos processos relativos a reclamações designará de entre os quadros com as qualificações a experiência e a idoneidade exigíveis um responsável “*ad hoc*” para acompanhamento da reclamação em que tal se verifique, dando pronto conhecimento da pessoa designada e respectivos contactos informará os serviços da sociedade e os terceiros a quem a reclamação respeita.
4. O responsável pela gestão dos processos relativos a reclamações informará mensalmente o órgão de administração das reclamações recebidas e suas conclusões, em moldes que permitam a este detectar e corrigir eventuais problemas recorrentes ou sistémicos e acautelar eventuais riscos legais ou operacionais.

#### **Artigo 5.º**

##### **Deveres para com o responsável pela gestão dos processos relativos a reclamações**

Os colaboradores da sociedade e sociedades por esta dominadas comunicarão imediatamente, via email, ao Responsável pela gestão dos processos relativos a reclamações, as reclamações por si recebidas para efeitos de centralização da recepção de reclamações e resposta às mesmas, acompanhadas das informações de que disponham relativamente às mesmas e prestar-lhe-ão os esclarecimentos que por este lhes vierem a ser solicitados relativamente a elas.

#### **Artigo 6.º**

##### **Definição de Reclamação**

1. Entende-se por «Reclamação», para efeitos do presente regulamento, a manifestação de discordância em relação a posição assumida pela Verlingue, de insatisfação em relação aos serviços de distribuição prestados por aquelas, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
2. 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 esclarecimento.

**Artigo 7.º****Forma das comunicações**

1. A comunicação entre a sociedade, as suas subsidiárias, os reclamantes e terceiros relacionados com uma reclamação deve ser sempre reduzida a escrito, devendo ser privilegiada a comunicação por via electrónica, nomeadamente na apresentação de reclamações por escrito.
2. Sem prejuízo do previsto em legislação especial, os pedidos podem ser apresentados directamente na Verlingue através dos seguintes canais:
  - a) Envio para o endereço electrónico da Verlingue (reclamações@verlingue.pt),
  - b) Envio por via postal para a morada da Verlingue: Rua Silva e Albuquerque nº17 A, 1700-360 Lisboa;
  - c) Livro eletrónico de Reclamações [www.livrodereclamacoes.pt](http://www.livrodereclamacoes.pt)

**CAPÍTULO II****Reclamações****Artigo 8.º****Princípios gerais de gestão das reclamações**

1. No tratamento das reclamações, a Verlingue pautar-se-á pelas melhores práticas administrativas de eficiência, celeridade e economicidade, tratando de forma justa e imparcial todos aqueles que com os quais entre em relação.
2. Na gestão dos processos de reclamação são adoptados os seguintes princípios gerais:
  - a) Gestão imparcial das reclamações apresentadas no âmbito do respectivo modelo organizacional, promovendo uma actuação que permita obviar a colisão de interesses próprios, patrimoniais ou pessoais, com interesses da sociedade e denunciar a ocorrência de qualquer situação que possa configurar conflito de interesses.
  - b) Disponibilidade e envolvimento dos colaboradores para desenvolverem as diligências e esforços necessários à identificação e resolução das situações de desagrado que lhes sejam manifestadas, privilegiando o contacto personalizado em prol de uma boa relação comercial.
  - c) Manutenção pela Verlingue do registo de todas as reclamações recepcionadas, com o respectivo tratamento e resposta ao reclamante, ASF ou qualquer outra entidade.

- d) Disponibilização imediata do Livro de Reclamações físico e sem qualquer custo sempre que solicitado nas instalações da Verlingue, com garantia do sigilo associado a eventuais registos existentes no Livro disponibilizado.
  - e) A apresentação de uma reclamação é gratuita, sendo igualmente gratuito o acesso à resposta da(s) reclamação(ões) apresentada(s).
  - f) As reclamações são recebidas pelo responsável pela gestão dos processos de reclamações através dos canais referidos no artigo 7º,.
  - g) A Verlingue promoverá a análise de reclamações recebidas por forma a identificar causas comuns a determinados tipos de reclamações, verificar se tais causas podem também afectar situações similares mesmo que não sejam directamente objecto da reclamação e prevenir a recorrência das causas de reclamação.
3. A empresa aderiu ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa para a resolução alternativa de eventuais litígios
4. Sem prejuízo dos princípios e regras gerais aplicáveis, no desempenho desta actividade a Verlingue privilegia a utilização de meios electrónicos para obter e prestar a informação necessária, favorecendo a transparência, celeridade e a proximidade com os interessados.

### **Artigo 9.º**

#### **Forma da reclamação**

O reclamante deverá juntar ao pedido apresentado todos os documentos e informações que se revelem pertinentes para a análise do mesmo, nomeadamente:

- a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o representa;
- b) Referência à qualidade de reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou pessoa que o represente;
- c) Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o representa;
- d) Número de documento de identificação e número de identificação fiscal do reclamante;
- e) Caso a reclamação seja apresentada através de representante, procuração para os devidos efeitos;
- f) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, excepto se for manifestamente impossível;

- g) Elementos adicionais que o reclamante considere necessários para a gestão da sua reclamação;
- h) Data e local da apresentação da reclamação.

### **Artigo 10.º**

#### **Abertura do procedimento**

Na sequência da recepção de uma reclamação é aberto um procedimento de reclamação mediante a atribuição de uma referência de identificação e da sua inserção numa plataforma electrónica.

### **Artigo 11.º**

#### **Arquivamento**

1. A reclamação é liminarmente arquivada nomeadamente quando:
  - a) Não for possível a identificação da pessoa ou pessoas de quem provém ou contra quem se dirige, estiver redigida de forma ininteligível ou for manifesto que o seu objecto carece de qualquer fundamento.
  - b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objecto da reclamação já tenha sido resolvida ou aguarde resolução por aquelas instâncias.
  - c) Se reitere reclamação anterior apresentada pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenha sido objecto de resposta, salvo se contiver factos novos.
  - d) A apresentação da reclamação não tenha sido manifestamente efectuada de boa-fé ou o respectivo conteúdo haja de ser qualificado como vexatório.
2. Nos casos em que não seja suficientemente claro o enunciado dos factos em que se baseia o pedido, ou em que este seja imperceptível ou faltem elementos essenciais para a sua análise, nomeadamente os referidos no artigo 9.º, a Verlingue solicita ao reclamante o envio dos dados necessários no prazo máximo de 10 dias úteis, sob pena de arquivamento.
3. Se a reclamação apresentada não se reportar à actividade de mediação de seguros da Verlingue, esta dará do facto conhecimento ao reclamante, direccionando essa mesma reclamação à entidade do sector financeiro.

### **Artigo 12.º**

#### **Tramitação**

1. O reclamante, num prazo de dois dias úteis, é informado da recepção da reclamação, bem como da referência que permite obter informação sobre o estado do procedimento.
2. Salvo nos casos de arquivamento referidos no artigo anterior, a Verlingue comunica ao reclamante, num prazo de 5 dias úteis após a recepção da reclamação, a admissão da reclamação, informando-o de que procederá à análise da mesma.
3. Em caso de não admissão da reclamação nos termos do Art.º 10º a Verlingue dará desse facto conhecimento ao reclamante, explicitando a fundamentação dessa mesma decisão.
4. Sempre que julgado necessário a Verlingue poderá solicitar a disponibilização de elementos e/ou informações adicionais necessárias à clarificação da situação e respectiva apreciação.
5. A ausência de resposta aos pedidos a que se refere o número anterior implica a suspensão da apreciação da reclamação até à data da disponibilização da informação solicitada.
6. A ausência de resposta aos pedidos a que se refere o número 3 por um período superior a 90 dias de calendário implica o arquivamento da reclamação.

### **Artigo 13.º**

#### **Prazo de análise**

1. A Verlingue comunica ao reclamante a conclusão da análise da reclamação num prazo de até 20 dias a partir da data da recepção da reclamação que contenha as informações previstas no artigo 6º, salvo em casos de especial complexidade, em que o prazo é prorrogável até ao limite de mais 90 dias.
2. O prazo previsto no número anterior é suspenso quando esteja a decorrer um prazo para prestação de informações ou para o envio de elementos úteis ou necessários solicitados pela Verlingue para a conclusão da análise.
3. Em situações de elevada complexidade da reclamação, a título excepcional, em que a Verlingue não consiga cumprir o prazo na alínea anterior, deve informar o reclamante indicando a data estimada para a conclusão da análise dos respectivos processos, bem como mantê-lo informado sobre as diligências em curso e a adoptar para efeitos de resposta à reclamação apresentada.

4. A resposta prevista na alínea anterior deve ser comunicada em papel ou qualquer outro suporte duradouro acessível ao destinatário.

#### **Artigo 14.º**

##### **Extinção**

1. O procedimento de reclamação extingue-se por:
  - a) Comunicação pelo reclamante de desistência da reclamação;
  - b) Celebração de acordo ou de transacção relativos ao objecto da reclamação;
  - c) Celebração de acordo para o início do procedimento de mediação, de arbitragem ou de um outro meio alternativo de resolução de conflitos;
  - d) Comunicação ao reclamante da conclusão da análise da Verlingue.
  - e) Ausência de resposta aos pedidos de informação adicionais pela Verlingue nos termos do nº5 do artº 11º.
2. A Verlingue assegura a comunicação ao reclamante da extinção do procedimento de gestão da reclamação ao mesmo respeitante.

#### **Artigo 15º**

##### **Reporte relativo à gestão de reclamações**

A Verlingue elabora anualmente, até ao final do mês de Fevereiro, um relatório relativo à gestão de reclamações com referência ao exercício económico anterior, composto por duas partes:

- a) A primeira parte relativa a elementos de índole estatística segmentados conforme modelo constante do anexo VI, da norma regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de Dezembro.
- b) A segunda parte relativa às conclusões extraídas do processo de gestão de reclamações e medidas implementadas ou a implementar.

**Artigo 16º****Periodicidade de revisão e competência para aprovação**

Com periodicidade anual, ou sempre que considere necessário, compete ao Responsável pela Gestão do Processos de reclamação avaliar a adequação do presente regulamento aos fins a que se destina e propor, quando tal se justifique propor ao Conselho de Administração a sua revisão.

**Artigo 17º****Entrada em vigor e divulgação**

O presente regulamento entra em vigor com a sua publicação e disponibilização a todos os colaboradores, ficando disponível na intranet.