

Regulamento de funcionamento da gestão de reclamações Adotado pela Zurich Insurance plc – Sucursal em Portugal

Artigo 1.º Âmbito

O presente regulamento tem por objetivo definir os instrumentos de gestão organizacional, administrativa e funcional que permitem à Zurich Insurance plc – Sucursal em Portugal, adiante Zurich, o desenvolvimento adequado da atividade de gestão de reclamações apresentadas por Tomadores de Seguro, Segurados, Beneficiários e Terceiros lesados.

Artigo 2.º 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, 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 n.º anterior, entende-se que há *conflitos de interesses* sempre que um Colaborador inserido na estrutura inerente à Função da gestão de reclamações tenha:
 - a) um qualquer interesse pessoal ou privado, direto ou indireto no assunto objeto da reclamação; ou
 - b) uma relação familiar, de amizade, profissional ou de natureza análoga com qualquer um dos reclamantes.

Artigo 3.º Função inerente à gestão de reclamações

1. A gestão de reclamações é assegurada através de uma Função interna e autónoma designada para o efeito e que funciona na Unidade Marketing e Comunicação, a quem compete, nomeadamente:
 - a) Receber as reclamações apresentadas e aferir da sua admissibilidade;
 - b) Encaminhar devidamente as reclamações para a Área Comercial Zurich ou Unidade com maior capacidade e conhecimento para responder adequadamente à reclamação;
 - c) Monitorizar o processo de reclamação, controlando o cumprimento de prazos;
 - d) Garantir o registo de informação relativa à gestão das reclamações e o arquivo de documentação;
 - e) Apreciar os pedidos de acesso a informação relativa à gestão de reclamações e documentação associada;
 - f) Colaborar com o Provedor do Cliente no âmbito da gestão de reclamações;

- g) Coadjuvar a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) no âmbito da gestão de reclamações;
- h) Elaborar os relatórios anuais previstos na Lei e nas Normas Regulamentares.

Artigo 4.º **Procedimentos internos aplicáveis e prazos de resposta**

1. Existe na Unidade Marketing e Comunicação um ponto centralizado ao nível interno a quem compete receber e/ou encaminhar as reclamações e monitorizar o respetivo processo de reclamação.
2. Rececionada a reclamação pelo PCGR, são verificados os pressupostos de admissibilidade da mesma.
3. Supridas as omissões e nos casos em que a receção da reclamação é feita pelo PCGR, este acusa a receção da mesma no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis e encaminha para as Unidades respetivas, Vendas e Distribuição (inclui Áreas Comerciais Zurich), Sinistros, Zurich HelpPoint, a quem compete proceder à respetiva resposta (Anexos I a).
4. Nos casos em que a reclamação é dirigida a qualquer ponto de receção diferente do PCGR, o responsável pela resposta deverá dirigir uma comunicação ao Reclamante, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, do qual fique registo escrito e duradouro, acusando a receção da mesma, devendo a resposta à reclamação ocorrer nos prazos previstos no ponto 5 (Anexo I a)).
5. Sempre que qualquer Unidade ou Área Comercial Zurich preveja a impossibilidade de observar o prazo máximo inicial de 20 (vinte) dias consecutivos para o envio da resposta à reclamação, disso deverá informar o Reclamante, indicando na referida carta o fundamento para tal ensejo e a data estimada para a conclusão da análise do processo. Este prazo adicional nunca poderá ultrapassar os 30 (trinta) dias consecutivos, contados desde a data da receção da reclamação (Anexo I b)).
6. Incorre ainda sobre as Unidades ou Áreas Comerciais Zurich o dever de manter o Reclamante informado sobre as diligências em curso e/ou a adotar.
7. As Unidades ou Áreas Comerciais Zurich deverão enviar cópia de todas as comunicações referidas nos pontos 4, e 5 para o PCGR identificado no número 2 do presente Regulamento, no prazo máximo 4 (quatro) dias úteis a contar da data da receção da reclamação.
8. Sem prejuízo do disposto nos números 5 e 6 as Unidades ou Áreas Comerciais Zurich deverão assegurar que o envio de resposta ao Reclamante não excede o prazo máximo inicial de 20 (vinte) dias consecutivos contados da respetiva receção pela Zurich, enviando ainda cópia da resposta para o PCGR identificado no número 2.
9. A resposta à reclamação deverá ser completa e fundamentada, transmitindo o resultado da apreciação da reclamação através de linguagem clara e perceptível.

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, através da inclusão do seguinte parágrafo: *“Salientamos contudo, que, querendo, poderá V. Exa. recorrer ao Provedor do Cliente Exmo Senhor Dr. Miguel Esperança Pina, através do email miguel.pina.provedor@cms-rpa.com ou por escrito para a morada Rua Castilho, n.º 50, 1250-071 Lisboa, para a obtenção de uma segunda análise da reclamação ora apresentada.”*

10. Contudo, e não obstante o acima exposto, as reclamações recebidas através da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) deverão ser respondidas diretamente ao reclamante pela Unidade ou Área Comercial Zurich, enviando cópia para o PCGR, sendo este último o único responsável por fazer chegar as cópias das referidas respostas à ASF, através do Portal do Consumidor.

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

12. Sempre que seja previsível, atenta a complexidade do assunto, a impossibilidade de observar o prazo de resposta previsto no n.º 8 a Unidade ou Área Comercial Zurich envolvida deverá informar o PCGR, através do e-mail identificado no número 2 acima, fundamentando a respetiva impossibilidade.

13. 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.

Artigo 5.º **Requisitos e forma de apresentação de reclamações**

1. As reclamações devem ser apresentadas, preferencialmente, 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:

- a) Nome completo do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- b) 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 de 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) Data e local da reclamação;
- g) Número de apólice ou número de processo ou ainda, no caso de sinistro automóvel, o número de matrícula do veículo automóvel.

Artigo 6.º **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.

2. A Zurich deve recusar a reclamação apenas quando:

- a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos nos termos do número anterior;
- b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais, ou quando a matéria objeto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
- c) A natureza da mesma tenha carácter reiterado e sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pela Zurich;
- d) A reclamação não tiver sido apresentada, de boa fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

3. Sempre que tenha conhecimento de que a matéria objeto de reclamação se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais, a Zurich pode abster-se de dar continuidade ao processo da gestão da reclamação.

4. Sempre que a Zurich não admita reclamações com fundamento em alguma das situações previstas no n.º 2 do presente artigo, deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, fundamentando a sua não admissão.

5. As informações previstas nos números 1, 3 e 4 supra, devem ser prestadas por escrito.

Artigo 7.º **Dados de contacto**

1. Para efeitos de apresentação de reclamações, os Tomadores de Seguro, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados podem utilizar qualquer um dos seguintes meios:

- a) Correio Eletrónico: reclamacoes@zurich.com
- b) Livro de Reclamações
- c) Livro de Reclamações Eletrónico
- d) Provedor do Cliente
- e) Contactos Diretos:

i. Telefone: 21 313 31 00

ii. Fax: 21 313 31 11

iii. Comunicação escrita dirigida à Sede, às Áreas Comerciais Zurich ou Loja Zurich

iv. 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 na alínea a) do número anterior.

Artigo 8.º **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 microfilme e disco ótico, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 221/96, de 23 de novembro.

Artigo 9.º

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 Tomadores de Seguro, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados 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 Tomador de Seguro, Segurado, Beneficiário ou Terceiro lesado, 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 Tomador de Seguro, Segurado, Beneficiário ou Terceiro lesado 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 Tomadores de Seguro, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados 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 autoridade de supervisão (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 10.º

Provedor do Cliente de Seguros

1. De modo a facultar aos Tomadores de Seguro, Segurados, Beneficiários e Terceiros lesados uma segunda instância de apreciação das reclamações por aqueles apresentadas, a Zurich nomeou o Exmo. Senhor Dr. Miguel Esperança Pina, Advogado, com escritório na Rua Castilho, nº50, 1250-071 Lisboa, como Provedor do Cliente.
2. A Zurich tem o dever de colaborar com o Provedor do Cliente, assegurando o diálogo entre as duas entidades, de modo a garantir nomeadamente:
 - a) O envio ao Provedor do Cliente das reclamações elegíveis para efeitos de apreciação pelo Serviço de Provedoria;
 - b) O envio ao Provedor do Cliente das informações e documentação associada, por este requisitada e relacionada com determinado processo de reclamação;
 - c) A receção e análise de recomendações efetuadas pelo Provedor do Cliente.

Artigo 11.º

Relacionamento com a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (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 Marketing e Comunicação e é responsável pela função - Reclamações. O interlocutor está ainda identificado no Website da Zurich em www.zurich.com.pt, na Intranet, e Z-net, na Área reservada à Unidade Marketing e Comunicação.

Artigo 12.º

Relatório Anual

Nos termos e condições da Norma Regulamentar n.º 2/2013-R de 10 de janeiro 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 13.º

Alterações

O presente Regulamento será revisto anualmente e alterado sempre que novas disposições legais ou regulamentares assim o exijam.