

# **REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO DE GESTÃO DA QUALIDADE**

**(TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES DE CLIENTES E  
TERCEIROS)**

Nos termos da Norma Regulamentar nº 10/2009, de 25 de Junho

**Ageas Portugal, Companhia de Seguros, SA  
Ageas Portugal, Companhia de Seguros de Vida, SA  
26 de Abril de 2016**

## INTRODUÇÃO

Para cumprimento do disposto pelo Decreto-Lei nº 94-B/98 de 17 de Abril, revisto pelo Decreto-Lei nº 2/2009 de 5 de Janeiro e da Norma Regulamentar do Instituto de Seguros de Portugal nº 10/2009-R de 25 de Junho publicada a 7 de Julho, a AGEAS PORTUGAL, COMPANHIA DE SEGUROS e S.A., AGEAS PORTUGAL, COMPANHIA DE SEGUROS DE VIDA, S.A., adiante designada por Ageas Seguros Portugal, estabelece e publica o Regulamento de Funcionamento do Serviço de Gestão de Reclamações de Clientes e Terceiros. Nos termos legais e regulamentares em vigor, considera-se reclamação qualquer manifestação de discordância em relação à posição assumida pela Empresa de Seguros ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como, qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada pelos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados. A Ageas Seguros Portugal garante o tratamento diligente, equitativo e transparente de todas as Reclamações que nos são apresentadas. Nesses sentido, comprometemo-nos em prestar a devida análise a cada Reclamação que nos é dirigida e a dar uma resposta célere.

Para tal, contamos com profissionais devidamente qualificados para a Gestão de Reclamações de modo a prestarmos os esclarecimentos solicitados, em tempo útil, indo ao encontro às questões apresentadas pelos reclamantes e atendendo à especificidade de cada situação. Garantimos assim, a imparcialidade e qualidade no tratamento de todas as Reclamações.

As informações sobre as reclamações rececionadas são categorizadas por linhas de negócio, segmentos e objecto das mesmas.

O registo de reclamações é compilado em relatórios mensais, semestrais e anuais, nos quais são quantificados os motivos de reclamação, canais de entrada e tempos de resposta.

Os referidos relatórios são apresentados ao Conselho Executivo e ao Comité de Auditoria permitindo a análise detalhada e/ou casuística, permitindo a emissão de recomendações sobre do processo ou de produtos em concreto.

## Artigo 1º

1 - O Serviço de Gestão da Qualidade (Reclamações) está integrado na Direcção Geral de Operações e Organização da AGEAS PORTUGAL, COMPANHIA DE SEGUROS, S.A. e AGEAS PORTUGAL COMPANHIA DE SEGUROS VIDA, S.A., adiante designada por Ageas Portugal.

2 – A sua acção é desenvolvida por colaboradores selecionados nos termos da política interna de recursos humanos que garantem condições de idoneidade e qualificação profissionais adequadas para o desempenho da função.

## Artigo 2º

1- O Serviço de Gestão da Qualidade (Reclamações) é responsável pela gestão célere, eficiente e imparcial de todas as reclamações de Clientes e Terceiros, endereçadas à Ageas Portugal sobre qualquer uma das empresas que a integram, não acarretando quaisquer custos ou encargos para o reclamante, bem como quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para o cumprimento dessa função, sendo-lhe atribuídas responsabilidades autónomas nessa gestão e na resposta às reclamações, salvaguardando quaisquer situações susceptíveis de configurar conflitos de interesses que serão convenientemente prevenidas, identificadas e geridas.

2- O Serviço de Gestão da Qualidade (Reclamações) é responsável pela recepção e resposta a todas as reclamações de Clientes e Terceiros dirigidas à Ageas Portugal, bem como da coordenação do eventual tratamento e apreciação por outros serviços directamente envolvidos, garantindo desses serviços, através de Norma Interna específica, os procedimentos e a disponibilidade da informação necessária para o exercício da sua função.

## Artigo 3º

Os locais e canais de apresentação das reclamações são os seguintes:

Nome: Departamento de Reclamações Direct

Telefone: 21 861 23 23

e-mail: [reclamacoes@segurodirecto.pt](mailto:reclamacoes@segurodirecto.pt)

Fax: 21 854 06 01

Correio: EC S. Domingos de Benfica

Apartado 4151

1503 – 970 Lisboa

## Artigo 4º

Os requisitos mínimos de apresentação das reclamações por parte dos clientes e terceiros lesados sob a forma de carta, telefone, fax, mail ou presencialmente, através do Livro de Reclamações no espaço de atendimento ao público da **Ageas Seguros Portugal**, são os seguintes:

- a) Nome completo do reclamante;
- b) Qualidade do Reclamante, designadamente de Tomador de Seguro, Segurado, Beneficiário e/ou Terceiro Lesado ou de Pessoa que o represente;
- c) Identificação e contactos do reclamante e/ou nº de apólice e/ou nº de processo sinistro e/ou nº de reclamação e/ou outra referência recebida da **Ageas Seguros Portugal**;
- d) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, excepto se for manifestamente impossível;
- e) Data e local da reclamação.

## Artigo 5º

O Serviço de Gestão da Qualidade/Reclamações em presença da reclamação procederá do seguinte modo:

- 1 – Responderá, em representação da Ageas Portugal, no âmbito da sua função autónoma, até ao prazo máximo legal de vinte dias contar da data da referida recepção;
- 2 – Assegura o tratamento e a análise dos dados relativos à gestão de reclamações, garantindo que os resultados extraídos são considerados na actividade operacional da empresa;
- 3 – Mantém um sistema adequado de registo da informação relativa à gestão das reclamações e de arquivo da documentação, concretamente com a atribuição de numeração sequencial organizada por ano, mês e oito dígitos, onde constam para além de outros, o estado do processo de reclamação.
- 4 – Assegura o dever de colaboração com o Provedor do Cliente designado ou com um mecanismo de resolução extrajudicial de litígios a que tenha aderido;
- 5 – Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respectiva gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, dá conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão;
- 6 – A não admissão de reclamações apenas ocorrerá quando:
  - a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respectiva gestão e que não tenham sido corrigidos nos termos do artigo anterior;

Ageas Portugal, Companhia de Seguros, S.A. | Sede: Rua Gonçalo Sampaio, 39, Apart. 4076, 4002-001 Porto | Matrícula/Pessoa Coletiva Nº 503 454 109 | Conservatória de Registo Comercial do Porto | Capital Social: 36.670.805 Euros | Tel: 21 861 23 23| Fax: 21 854 06 00 | Call Center: 808 23 33 33. Horário: Seg. a Sex. das 08h30 às 22h30 | Site: [www.segurodirecto.pt](http://www.segurodirecto.pt)

A AXA Portugal, Companhia de Seguros, S.A., a AXA Portugal, Companhia de Seguros de Vida, S.A. e a AXA Global Direct Seguros y Reaseguros S.A.U. – Sucursal em Portugal (**AXA Portugal**) foram adquiridas pela Ageas, um Grupo segurador internacional, pelo que a utilização de quaisquer marcas AXA ou logotipos pela AXA Portugal ocorre ao abrigo de um acordo de licenciamento temporário de marcas com o Grupo AXA.

A Ageas é um grupo segurador internacional, sediado em Bruxelas, com 190 anos de experiência. Presente em 13 países da Europa e da Ásia, a empresa propõe soluções de seguros de vida e não vida a milhões de Clientes Particulares e Empresas. Saiba mais em [www.ageas.com](http://www.ageas.com).

- 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 por aquelas instâncias;
- c) Estas reiteram reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objecto de resposta pela Ageas Portugal;
- d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respectivo conteúdo for qualificado de vexatório;

7 – Sempre que a empresa de seguros não admitir reclamações apresentadas pelos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados invocando a inobservância dos requisitos de admissibilidade predefinidos, dará conhecimento fundamentado ao reclamante.

8 – Sempre que tenha conhecimento de que a matéria objecto de uma reclamação se encontra pendente da resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais, o Serviço de Gestão da Qualidade/Reclamações da Ageas Portugal pode abster-se de dar continuidade ao processo da gestão da reclamação.

## Artigo 6º

O Serviço de Gestão da Qualidade/Reclamações garante o acesso a informação relativa à Gestão das Reclamações e documentação associada aos Clientes ou Terceiros Lesados nas condições legalmente estabelecidas, assegurando:

1 – A informação aos Clientes e Terceiros Lesados sobre os procedimentos aplicáveis à Gestão de Reclamações, designadamente sobre:

- a) Identificação do ponto de receção e resposta, conforme Artº 3º;
- b) Requisitos mínimos e forma de apresentação das reclamações, conforme Artº 4º;
- c) Elementos sobre dados de contacto do Reclamante, conforme Artº 4º;
- d) Prazos a observar na Gestão de Reclamações, conforme Artº 5º;
- e) Identificação do Provedor do Cliente designado e do mecanismo de resolução extrajudicial de litígios a que a empresa de seguros tenha aderido, bem como os respectivos dados de contacto e as condições de elegibilidade aplicáveis.

2 – A disponibilização ao público da informação prevista no número anterior através dos sítios na intranet da Ageas Portugal e, sempre que solicitado, através da entrega em suporte papel.



## Artigo 7º

O acesso à Gestão da Qualidade/Reclamações não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços, pelo que a Ageas Portugal identifica esses mecanismos em informação específica e disponibilizada ao público, em conjunto com outra informação a Clientes e Terceiros Lesados, através do seu sítio na Internet ([www.axa.pt](http://www.axa.pt)), bem como, sempre que solicitado, através da entrega em suporte papel.

## Artigo 8º

Todas as informações são prestadas, por escrito ao reclamante de forma completa e fundamentada, transmitindo o resultado da apreciação da reclamação através de linguagem clara e perceptível, sob a forma de correio eletrónico ou carta.

Ageas Portugal, Companhia de Seguros, S.A. | Sede: Rua Gonçalo Sampaio, 39, Apart. 4076, 4002-001 Porto | Matrícula/Pessoa Coletiva Nº 503 454 109 | Conservatória de Registo Comercial do Porto | Capital Social: 36.670.805 Euros | Tel: 21 861 23 23| Fax: 21 854 06 00 | Call Center: 808 23 33 33. Horário: Seg. a Sex. das 08h30 às 22h30 | Site: [www.segurodirecto.pt](http://www.segurodirecto.pt)

A AXA Portugal, Companhia de Seguros, S.A., a AXA Portugal, Companhia de Seguros de Vida, S.A. e a AXA Global Direct Seguros y Reaseguros S.A.U. – Sucursal em Portugal (**AXA Portugal**) foram adquiridas pela Ageas, um Grupo segurador internacional, pelo que a utilização de quaisquer marcas AXA ou logotipos pela AXA Portugal ocorre ao abrigo de um acordo de licenciamento temporário de marcas com o Grupo AXA.

A Ageas é um grupo segurador internacional, sediado em Bruxelas, com 190 anos de experiência. Presente em 13 países da Europa e da Ásia, a empresa propõe soluções de seguros de vida e não vida a milhões de Clientes Particulares e Empresas. Saiba mais em [www.ageas.com](http://www.ageas.com).

## ANEXO I

### LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O Decreto-Lei nº 2/2009, de 5 de Janeiro, sobre a Gestão de Reclamações nas empresas de seguros estabelece que:

1 – As empresas de seguros devem instituir uma função autónoma responsável pela Gestão das Reclamações dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados relativas aos respectivos actos ou omissões, que seja desempenhada por pessoas idóneas que detenham qualificação profissional adequada.

2 – A função responsável pela Gestão das Reclamações pode ser instituída por uma empresa de seguros ou por empresas de seguros que se encontrem em relação de domínio ou de grupo, desde que, em qualquer caso, lhe sejam garantidas as condições necessárias a evitar conflitos de interesses.

3 – Compete à função prevista no nº 1 gerir a recepção e resposta às reclamações que lhe sejam apresentadas pelos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados, de acordo com os critérios e procedimentos fixados no respectivo regulamento de funcionamento, sem prejuízo de o tratamento e apreciação das mesmas pode ser efetuado pelas unidades orgânicas relevantes.

4 – Para melhor esclarecimento o referido Decreto-Lei poderá ser consultado nos anexos do presente Regulamento.

A Norma Regulamentar do ISP nº 10/2009-R, de 25 de Junho, publicada em 7 de julho, decorrente do Decreto-Lei nº 94-B/98, de 17 de Abril, republicado pelo Decreto-Lei nº 2/2009, de 5 de Janeiro, estabelece os princípios que devem adoptar as empresas de seguros no seu relacionamento com os Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros Lesados sejam consignados numa política de tratamento e devidamente refletidos, quer nos regulamentos internos, quer em eventuais manuais de boas práticas que sejam desenvolvidos.

Para melhor esclarecimento a referida Norma Regulamentar do ISP poderá ser consultada nos anexos do presente Regulamento.

