

Close to Customers - Mediação de Seguros A.C.E.

Política de Tratamento e Gestão de Reclamações

Close to Customers – Mediação de Seguros, A.C.E.

Close to Customers - Mediação de Seguros A.C.E.

Sumário do Documento

Título	Política de Tratamento e Gestão de Reclamações
Aprovado por	Conselho de Administração da Close to Customers – Mediação de Seguros, A.C.E.
Data	03 de dezembro de 2024

Controlo de Versões

Versão	Data de emissão	Motivo para emissão/alteração
1	03.12.2024	Aprovação da Política de Tratamento de Reclamações conforme previsto no Regime Jurídico de Distribuição de Seguros e Resseguros

Close to Customers - Mediação de Seguros A.C.E.

1. Introdução e objetivos

O Close to Customers – Mediação de Seguros, A.C.E. (“CTC”) é um agente de seguros dos ramos vida e não vida, inscrito junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (“ASF”) com o n.º 424587319. O CTC desenvolve a atividade de distribuição de seguros em regime de total exclusividade para a empresa de seguros, Generali Seguros, S.A. (“Empresa de Seguros” ou “Generali”).

A Política de Tratamento e Gestão de Reclamações pretende ser um instrumento que promove e salvaguarda que o CTC presta os seus serviços com os mais altos padrões de qualidade e sempre em cumprimento dos seus deveres legais e regulamentar nos termos do regime legal aplicável à distribuição de seguros.

Não obstante, reconhecemos que, em algumas circunstâncias, podem surgir questões e reclamações de tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados (“Clientes”) em relação às quais competirá ao CTC analisar e responder.

A presente Política é consignada em documento escrito e divulgada ao público.

2. Âmbito de aplicação

Os princípios e procedimentos enunciados na presente Política devem ser respeitados por todos os Colaboradores ou Representantes do CTC que intervenham na gestão dos processos relativos a reclamações (“Colaboradores”).

2.1. Princípios da gestão de reclamações

São aplicáveis os seguintes princípios à gestão de reclamações por parte do CTC:

- a. A gestão de reclamações não pode acarretar quaisquer custos ou encargos para o reclamante, nem quaisquer ónus que não sejam indispensáveis para a apresentação de reclamações;

Close to Customers - Mediação de Seguros A.C.E.

- b. As comunicações com os Clientes, qualquer que seja o respetivo suporte, devem ser redigidas de forma completa e fundamentada, transmitindo o resultado da apreciação da reclamação através de linguagem clara e perceptível;
- c. A gestão de reclamações deve ser realizada de forma imparcial, garantindo que situações suscetíveis de configurar conflitos de interesse são convenientemente prevenidas, identificadas e geridas;
- d. A gestão de reclamações deve assegurar o tratamento e a análise, numa base contínua, dos dados relativos à gestão de reclamações, de modo a detetar e corrigir irregularidades e a acautelar eventuais riscos legais ou operacionais;
- e. O CTC tem implementados sistemas eletrónicos seguros de registo e arquivo de informação e de documentação relativa à gestão de reclamações;
- f. O CTC assegura a idoneidade e a qualificação adequada dos Colaboradores que intervenham na gestão dos processos relativos a reclamações;
- g. A apresentação de reclamações junto do CTC não prejudica o direito dos Clientes de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.

2.2. Deveres do Conselho de Administração

- a. Assegurar que a presente Política é comunicada de forma eficaz a todos os Colaboradores que intervenham na gestão dos processos relativos a reclamações, e que a mesma se encontra permanentemente disponível e acessível em meio de divulgação interno;
- b. Assegurar que a presente Política é divulgada ao público através de meios adequados;
- c. Assegurar que a presente Política é implementada e monitorizada de forma adequada e devidamente refletida nos regulamentos e manuais de boas práticas do CTC.

Esta Política não substitui outros procedimentos ou requisitos internos de organização do CTC, os quais poderão ser aplicáveis simultaneamente, em conformidade com os procedimentos de organização interna definidos pelo CTC em cada momento.

Close to Customers - Mediação de Seguros A.C.E.

3. Função de gestão de reclamações

O CTC dispõe de uma função responsável pela gestão de reclamações.

Esta função é desempenhada por pessoa idónea com a qualificação profissional adequada sendo nomeada pelo Conselho de Administração.

À pessoa responsável pela gestão das reclamações compete a receção e gestão de reclamações apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados e assegurar a resposta a estas reclamações.

4. Modelo organizacional relativo ao tratamento de reclamações

O CTC tem implementado um modelo organizacional de tratamento de reclamações que garante que os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados recebem um tratamento equitativo e um tratamento adequado dos seus dados pessoais e das suas reclamações.

4.1. Âmbito de aplicação

A presente política aplica-se às reclamações apresentadas por tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados.

4.2. Dados de contacto e procedimentos gerais relativos ao tratamento e gestão de reclamações

O processo de tratamento de reclamações inicia-se com a receção da reclamação pelo CTC, podendo esta ser remetida, por escrito, pelo reclamante através dos canais disponibilizados para o efeito:

- a. Correio postal, através do endereço: Rua Tomás da Fonseca - Torres de Lisboa, Edif. E, 6 Andar, 1600-160 Lisboa.
- b. Correio eletrónico, através do endereço: reclamacoes@closetocustomers.pt
- c. Livro de Reclamações (físico), nas instalações do CTC sita na Rua Tomás da Fonseca - Torres de Lisboa, Edif. E, 6 Andar, 1600-160 Lisboa.

Close to Customers - Mediação de Seguros A.C.E.

- d. Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico, da Direção Geral do Consumidor, disponível em: www.livroreclamacoes.pt

Todas as reclamações são tratadas pela função de gestão de reclamações de forma imparcial, célere e fundamentada.

Para esse efeito, a função responsável pela gestão de reclamações deverá consultar, para além da reclamação escrita, as pessoas e/ou áreas do CTC visadas.

Qualquer que seja a natureza da reclamação, esta nunca poderá ser apreciada por qualquer Colaborador que tenha uma relação direta com o(s) fato(s) motivador(es) da reclamação.

5. Requisitos mínimos aplicáveis à apresentação de reclamações

Os requisitos mínimos aplicáveis à apresentação de reclamações são os seguintes:

- a. Apresentação por escrito, em papel ou através de outro suporte duradouro do qual fique registo escrito (carta ou e-mail);
- b. Indicação do nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- c. Referência à qualidade do reclamante (designadamente, tomador de seguro, segurado, beneficiário, terceiro lesado ou pessoa que o represente);
- d. Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- e. Número do documento de identificação do reclamante;
- f. Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- g. Elementos adicionais que o reclamante considere necessários para a gestão da sua reclamação;
- h. Data e local da reclamação.

Close to Customers - Mediação de Seguros A.C.E.

Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, o CTC dará conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.

No caso de a reclamação apresentada pelo reclamante não se reportar à atividade de distribuição de seguros desenvolvida pelo CTC, este dará conhecimento desse facto ao reclamante.

As comunicações previstas no presente ponto serão efetuadas pelo CTC em papel ou através de suporte duradouro.

6. Prazos e procedimentos aplicáveis à receção e resposta de reclamações

O CTC compromete-se a resolver as reclamações com a maior brevidade possível. Os prazos aplicáveis são os seguintes:

- a. Prazo para a acusação da receção de reclamações: 3 dias;
- b. Prazo para transmissão do resultado da apreciação da reclamação: 20 dias a contar da data da acusação da receção da reclamação.

Nas situações em que a realização das diligências necessárias para a análise da reclamação impedirem o CTC de observar os prazos referidos no número anterior, o CTC informará o reclamante desse facto, com a maior brevidade possível e de forma fundamentada, indicando a data estimada para a conclusão da análise dos respetivos processos, obrigando-se a manter o reclamante informado sobre as diligências em curso e a adotar para efeitos de resposta à reclamação apresentada.

A não admissão de reclamações apenas ocorrerá quando:

- a. Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a gestão da reclamação e que não tenham sido corrigidos pelo reclamante após solicitação pelo CTC;
- 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;

Close to Customers - Mediação de Seguros A.C.E.

- c. As reclamações reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pelo CTC;
- d. A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

Sempre que o CTC não admitir reclamações apresentadas pelos Clientes nos termos acima indicados, invocando a inobservância dos requisitos de admissibilidade predefinidos, dará conhecimento fundamentado desse facto ao reclamante, fundamentando a não admissão.

Caso a resposta dada pelo CTC ao reclamante não satisfaça integralmente os termos da reclamação apresentada, o CTC deverá indicar ao reclamante as opções de que este dispõe para prosseguir com o tratamento da sua pretensão.

Os reclamantes têm o direito de solicitar ao CTC informação sobre o estado das reclamações por si apresentadas e da documentação associada. O direito de acesso deve ser exercido através dos contactos referidos no ponto 4.2.

Nos termos regulamentares aplicáveis, o CTC encontra-se obrigado a conservar durante um prazo mínimo de 5 anos a informação e a documentação de suporte relativa à gestão e tratamento das reclamações.

As comunicações previstas no presente ponto serão efetuadas pelo CTC em papel ou através de suporte duradouro.

7. Outras entidades a quem podem ser dirigidas as reclamações

Sem prejuízo da apresentação de reclamações junto do CTC, os Clientes podem apresentar reclamações junto da ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, cujas informações de contacto se encontram disponíveis em www.asf.com.pt.

O previsto na presente Política não prejudica o direito dos Clientes de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.

Close to Customers - Mediação de Seguros A.C.E.

Para os devidos efeitos legais, o CTC informa que aderiu às seguintes entidades de resolução alternativa de litígios:

Centro de Informação, Mediação e Provedoria de Seguros – CIMPAS, em www.cimpas.pt e nos seguintes pontos de contacto:

i. Sede Lisboa:

Av. Fontes Pereira de Melo, 11 – 9.º Esq.; 1050-115 Lisboa

Telefone: 213 827 700

Fax: 213 827 708

E-mail: geral@cimpas.pt

ii. Delegação Norte:

Rua Infante D. Henrique, 73, Piso 1, 4050-297 Porto

Telefone: 226 069 910

E-mail: cimpasnorte@cimpas.pt

Fax: 226 094 110

8. Monitorização e reporte interno da Política

O CTC assegura a monitorização do cumprimento da presente Política através de mecanismos internos. Tais mecanismos incluem, nomeadamente, reuniões periódicas entre os Colaboradores da área de reclamações e o administrador responsável pela área da distribuição de seguros e a elaboração de relatórios relativos ao tratamento de reclamações.

9. Revisão e alterações da Política de Tratamento de Reclamações

Esta política é um documento dinâmico e deve ser atualizada sempre que necessário face às mudanças e/ ou necessidades do CTC e perante alterações legislativas e/ ou regulamentares.

Por forma a garantir a conformidade com a legislação e regulamentação, nacional e europeia esta política de reclamações será revista sempre que tal seja considerado necessário.

Close to Customers - Mediação de Seguros A.C.E.

O CTC poderá proceder a reajustamentos ou alterações à presente Política de Tratamento de Reclamações, sendo essas alterações devidamente publicitadas pelo CTC.

10. Divulgação da Política de Tratamento das Reclamações

O CTC assegura que a presente Política de Tratamento de Reclamações é comunicada de forma eficaz a todos os Colaboradores e está permanentemente disponível e acessível em meio de divulgação interno.

O CTC assegura ainda que é disponibilizada aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, bem como ao público em geral, através de meios adequados, designadamente através do seu sítio na Internet ou afixação nas suas instalações, bem como sempre que solicitada, através da entrega ou envio em suporte papel ou outro suporte duradouro a seguinte informação sobre os procedimentos aplicáveis à gestão de reclamações:

- a. A identificação do ponto de receção e resposta;
- b. De forma sumária, os requisitos mínimos e a forma de apresentação das reclamações;
- c. Os dados de contacto para efeitos de apresentação das reclamações e, se distintos, para efeitos de acompanhamento do processo relativo às reclamações apresentadas;
- d. Os prazos a observar na gestão das reclamações, incluindo os prazos para a acusação da receção das reclamações.
- e. A identificação dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios a que o CTC tenha aderido, bem como os respetivos dados de contacto e as condições de elegibilidade aplicáveis.

Adicionalmente, o CTC divulga no seu site, em local visível e de forma destacada, o acesso à plataforma digital do livro de reclamações eletrónico.

Close to Customers - Mediação de Seguros A.C.E.

11. Aprovação e entrada em vigor

A presente Política de Tratamento de Reclamações foi aprovada em reunião do Conselho de Administração.

Esta política é um documento dinâmico e deve ser revista e atualizada sempre que necessário face às mudanças e/ ou necessidades do CTC e perante alterações legislativas e/ ou regulamentares, sendo essas alterações devidamente publicitadas.

Após aprovação, o Conselho de Administração procede à divulgação interna da presente Política, fazendo-a circular por todos os Colaboradores e membros dos órgãos sociais do CTC.

A informação sobre a Política de Tratamento de Reclamações está ainda disponível para consulta ao público em geral, nos termos descritos no ponto 10.

É da responsabilidade do Conselho de Administração proceder à implementação adequada e à monitorização do cumprimento da presente Política.