

Regulamento de funcionamento aplicável à Gestão de Reclamações

GENERALI SEGUROS, S.A.

REGULAMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO DA EMPRESA DE SEGUROS GENERALI SEGUROS, S.A. NO QUADRO DO SEU RELACIONAMENTO COM OS TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS

Artigo 1.º

Âmbito

1. O presente regulamento tem por objetivo definir os instrumentos de gestão organizacional, administrativa e funcional que permitem à Generali Seguros S.A., adiante apenas Generali, o desenvolvimento adequado da atividade de gestão de reclamações apresentadas por Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros lesados nos termos definidos na medida técnica de gestão de reclamações.
2. Os princípios constantes do presente Regulamento refletem a visão e os valores da Generali, traduzindo o comportamento esperado de todos os seus colaboradores, incluindo os colaboradores dos canais de distribuição utilizados e os de todos aqueles que, em nome da Generali, prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
3. A Generali divulgará o presente Regulamento internamente e junto dos seus canais de distribuição com vista ao respeito pelos princípios nele consagrados.

Artigo 2.º

Princípios Gerais aplicáveis à gestão de reclamações

1. A gestão de reclamações deverá obedecer a critérios de celeridade, eficiência, diligência e transparência, representando uma função autónoma que atua enquanto ponto centralizador 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 pedido de intervenção, quer da Unidade de Gestão de Reclamações (UGR), quer do Provedor do Cliente.
3. A gestão das reclamações será efetuada de forma autónoma e imparcial.
4. O Gestor de Reclamações que identifique encontrar-se numa situação de conflito de interesses em relação à reclamação recebida deve, de imediato, reportar tal facto aos Recursos Humanos com conhecimento ao seu superior hierárquico, e abster-se de realizar qualquer acto na referida reclamação, a qual será redistribuída para outro Gestor de

Reclamações ou, não sendo possível, será tratado directamente pela Direcção de Assuntos Jurídicos (DAJ).

5. Para efeitos do disposto no número anterior, entende-se que há conflito de interesses sempre que algum dos Colaboradores inseridos na estrutura da Unidade da Gestão de Reclamações tenha:

- a) um qualquer interesse pessoal ou privado, direto ou indireto no assunto objeto da reclamação; ou
- b) uma situação (real ou potencial) que coloque em causa o cumprimento imparcial e objetivo do dever/função do gestor, resultando a sua actuação em prejuízo para a Generali.
- c) uma relação familiar, de amizade, profissional, societária ou de natureza análoga com qualquer um dos reclamantes.

Artigo 3.º

Responsabilidades da gestão de reclamações

1. A gestão de reclamações é assegurada através de uma unidade autónoma -, a Unidade de Gestão de Reclamações (UGR), que está integrada na Direcção de Assuntos Jurídicos (DAJ), e a quem compete, nomeadamente:

- a) Receber as reclamações apresentadas e aferir da sua admissibilidade;
- b) Registar as reclamações;
- c) Encaminhar devidamente as reclamações para a área com maior capacidade e conhecimento para que esta ajude a responder adequadamente à reclamação;
- d) Responder às reclamações;
- e) Monitorizar o processo de reclamação, controlando o cumprimento de prazos;
- f) Assegurar uma gestão imparcial das reclamações;
- g) Garantir o arquivo de documentação;
- h) Apreciar os pedidos de acesso a informação relativa à gestão de reclamações e documentação associada;
- i) Colaborar com o Provedor do Cliente no âmbito da gestão de reclamações;
- j) Coadjuvar a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) no âmbito da gestão de reclamações;
- k) Elaborar os relatórios anuais previstos na Lei e nas Normas Regulamentares.

Artigo 4.º

Procedimentos internos e prazos de resposta

1. Rececionada a reclamação pela UGR, são verificados os pressupostos de admissibilidade da mesma nos termos definidos na Medida Técnica de Gestão de Reclamações.

2. Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respectiva gestão, designadamente, quando não se concretize o motivo da reclamação, a UGR deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.
3. Supridas as omissões, a UGR acusa a receção da mesma no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis e encaminha para a área respectiva, a quem compete proceder ao envio de proposta de resposta.
4. Sempre que qualquer área preveja a impossibilidade de observar o prazo máximo inicial de 20 (vinte) dias consecutivos para o envio da resposta à reclamação, a UGR informa o Reclamante, fundamentando as razões e dando nota da 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.
5. A resposta à reclamação deverá ser completa e fundamentada, transmitindo o resultado da apreciação da reclamação através do uso de uma linguagem simples, clara e perceptível.
6. Sempre que a resposta seja em sentido contrário à pretensão do Reclamante, a UGR deve informar da possibilidade de recurso ao Provedor do Cliente, através da inclusão do seguinte parágrafo: *“Salientamos contudo, que, querendo, poderá V. Exa. recorrer à Provedora do Cliente Exma. Senhora Dra. Sofia Enriquez, através do email : provedordocliente@generali.pt ou por escrito para a morada Av. da Liberdade, 249, 1.º 1250-143 Lisboa, para a obtenção de uma segunda análise da reclamação a que agora lhe respondemos.”*
7. Para efeitos de contagem de prazos, a reclamação só se considera recebida depois de corretamente instruída por parte do Reclamante.
8. Todas as comunicações com o Reclamante devem conter a informação relativa ao tratamento de dados pessoais efetuado pela Generali, assim como a indicação da localização da Política de Tratamento de Dados Pessoais.

Artigo 5.º

Requisitos e forma de apresentação de reclamações

1. As reclamações devem ser apresentadas, preferencialmente, por escrito. Caso tal não seja possível, as mesmas podem ser apresentadas por qualquer outro meio de comunicação que possa ser utilizado sem a presença física e simultânea das partes, desde que 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 se 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. A Generali pode não admitir a reclamação quando:
 - a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos nos termos do número 2 do artigo 4.º;
 - 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 Generali;
 - d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.
2. 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 Generali deve abster-se de dar continuidade ao processo de gestão da reclamação.
3. Sempre que a Generali não admita reclamações com fundamento em alguma das situações previstas no n.º 3 e 2 do presente artigo, deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, fundamentando, por escrito, a sua não admissão.

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@generali.pt
 - b) Livro de Reclamações em papel
 - c) Livro de Reclamações eletrónico

d) Provedor do Cliente

e) Contactos Diretos:

i) Comunicação escrita dirigida à Generali (nas pessoas dos órgãos de administração e gestão, UGR ou qualquer outra área dentro da Companhia)

ii) Website: www.tranquilidade.pt ou www.logo.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

A gestão de reclamações é apoiada por um sistema informático que permite manter adequadamente o registo da informação bem como o seu arquivo.

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 Generali 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 pela UGR e pela Generali, 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 Generali segue o exercício legítimo dos direitos de acesso, retificação, oposição, limitação, apagamento e portabilidade, do Titular do 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 apresentadas, a Generali nomeou a Dra. Sofia Enriquez, Advogada, com escritório na Av. da Liberdade, 249, 1.º 1250-143 Lisboa, como Provedora do Cliente.

2. A Generali 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 Generali designou 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, nomeado pela Generali é Isabel da Silva Ramos, a qual integra a Unidade de Gestão de Reclamações e é responsável pela referida Unidade.

Artigo 12.º

Relatório Anual

Nos termos e condições da Norma Regulamentar da ASF anteriormente referida, a Generali, através da sua Unidade de 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.

Lisboa 18 de Março de 2022