

Regulamento de gestão de reclamações Conselho de Administração

Fecha Publicación
Maio 2025

Ámbito de Aplicación
Divina Pastora Seguros Generales SAU

Índice

1. Âmbito de aplicação	3
2. Objectivos	3
3. Competências	3
4. Documentos diretivos	3
5. Definições	4
6. Princípios gerais aplicáveis ao tratamento e gestão das Reclamações	4
6.1. Princípios gerais	4
6.2. Requisitos para apresentar uma reclamação	5
6.3. Rejeição de reclamações	5
6.4. Ponto de Receção e Resposta e Contactos	5
7. Tratamento de reclamações	6
7.1. Receção, registo e tratamento de reclamações	6
7.2. Qualificações adequadas	6
7.3. Conflitos de interesses	6
7.4. Comunicações	6
7.5. Confidencialidade e dados pessoais	6
7.6. Tempos de resposta	7
7.7. Canais de resposta	7
7.8. Custos	7
7.9. Provedor do Cliente	7
7.10. Dever de colaboração	7
7.11. Autoridade de supervisão das companhias de seguros	8
7.12. Relatório periódico sobre o tratamento das reclamações	8
7.13. Auditoria do processo de tratamento de reclamações	8
7.14. Melhoria contínua	8
7.15. Arquivo	8
8. Aprovação da Política e do Regulamento de Tratamento de Reclamações	8
9. Divulgação	9
10. Revisão e atualização do Regulamento	9

1. Âmbito de aplicação

O Regulamento de funcionamento aplicável à gestão de reclamações (doravante designada por “Regulamento”) tem por objetivo definir os princípios de atuação a observar por todos os colaboradores da Divina Pastora Seguros Generales, S.A.U. (doravante designada por Divina Seguros ou Companhia) na gestão das reclamações recebidas pelos clientes.

O cumprimento das regras e princípios é complementar ao restante enquadramento normativo, quer resulte de instruções internas, quer de exigências legais e regulamentares inerentes ao sector segurador.

Para além de dar cumprimento a uma obrigação legal e regulamentar da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (doravante “ASF”), relativamente à obrigação de aprovação de um Regulamento de Funcionamento Aplicável à Gestão de Reclamações, o principal objetivo deste Regulamento é contribuir para a melhoria da qualidade do serviço e dos produtos que a Divina Seguros oferece aos seus clientes, colaboradores e parceiros.

O presente Regulamento aplica-se à Divina Pastora Seguros Generales (Divina Seguros), SAU a exercer atividade em Portugal em regime de livre prestação de serviços (LPS).

2. Objectivos

Os principais objectivos desta Regulamento são os seguintes:

- Todas as reclamações sejam analisadas e tratadas de forma justa, rápida e adequada.
- Todas as reclamações sejam objeto de resposta.
- Todas as reclamações sejam avaliadas, em particular no que respeita à decisão sobre a necessidade de novas medidas corretivas;
- O tratamento e a resposta a todas as reclamações sejam centralizados na função autónoma responsável pela gestão de que serve ponto de receção e resposta.

3. Competências

A função autónoma responsável pela gestão de reclamações será exercida pela Departamento de Gestão de Reclamações. Esta área tem por missão garantir a gestão das reclamações apresentadas, centralizando a sua receção e resposta e servindo de elo de ligação com as diferentes estruturas da Divina Seguros objeto da reclamação para o seu processamento.

De acordo com os procedimentos estabelecidos, o Provedor do Cliente será responsável pelo tratamento das reclamações apresentadas pelos Clientes que não estejam de acordo ou cujas reclamações não tenham sido atendidos pelo Departamento de Gestão de Reclamações.

4. Documentos diretivos

Os documentos reguladores da presente apólice são:

- Norma Regulamentar n.º 7/2022, de 7 de junho com a redação em vigor, emitida pela ASF, nos termos em vigor em cada momento;

- Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora, aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, com as respectivas alterações;
- Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, com as respectivas alterações;
- ISO 10002:2004 (Gestão da qualidade, Satisfação do cliente, Diretrizes para o tratamento de reclamações nas organizações).

5. Definições

- ASF: Autoridade de Supervisão dos Seguros e Fundos de Pensões.
- Clientes: Tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, no âmbito da atividade seguradora ou outros clientes no âmbito da atividade de outras empresas do Grupo.
- Departamento de Gestão de Reclamações: unidade de estrutura da Divina Seguros junto do qual os tomadores de seguro, segurados, beneficiários e terceiros lesados podem apresentar reclamações relacionadas com a atividade da Divina Seguros, cujo gestor é responsável pela gestão das reclamações.
- Entidade reclamada: A entidade contra a qual é apresentada a reclamação.
- Provedor do Cliente: Pessoa singular de reconhecido prestígio, qualificação, honra e independência, nomeada pela Divina Seguros, que tem por missão apreciar as reclamações apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, por actos ou omissões das empresas de seguros, desde que não tenham sido respondidas no prazo estabelecido no presente documento ou resolvidas pelo Departamento de Gestão de Reclamações ou cuja resposta não tenha sido satisfatória.
- O Provedor do Cliente tem poderes consultivos e pode fazer recomendações à empresa de seguros em resultado da análise das reclamações.
- Reclamação: Manifestação de discordância com a posição adoptada pela empresa de seguros ou de insatisfação com os serviços por ela prestados, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada pelos clientes.
- Recomendação: Orientação emitida pelo Provedor do Cliente resultante da análise dos procedimentos e decisões da empresa de seguros e que, em consequência, prevê alguma medida corretiva ou visa ajustar um ou mais procedimentos aplicados pela empresa.

6. Princípios gerais aplicáveis ao tratamento e gestão das Reclamações

6.1. Princípios gerais

A Divina Seguros gere os processos relacionados com reclamações de forma ágil e eficiente através do Departamento de Gestão de Reclamações, que funciona como ponto centralizado de receção e resposta a reclamações, devidamente identificados interna e externamente, e que garante total acessibilidade aos reclamantes.

Os Clientes, podem apresentar reclamações, nos termos abaixo indicados, junto da Divina Seguros, que para o efeito tem a função autónoma indicada no número anterior.

Não são consideradas reclamações as comunicações inerentes ao processo de processamento de sinistros e os pedidos de informação ou esclarecimento.

Relativamente à atividade seguradora, as reclamações podem ser apresentadas diretamente à Divina Seguros, bem como através de outras entidades, nomeadamente a ASF.

Independentemente do modelo organizacional adotado, a Divina Seguros assegura que os respectivos órgãos de estrutura disponibilizam a informação necessária ao exercício da função de gestão de reclamações.

6.2. Requisitos para apresentar uma reclamação

1. As reclamações devem ser apresentadas por escrito ou por outro meio que permita um registo duradouro, de preferência digital.
2. Nome completo do reclamante e, se for caso disso, da pessoa que o representa.
3. Referência à qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguros, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou a pessoa que o representa.
4. Dados de contacto do reclamante, se for caso disso, da pessoa que o representa.
5. Número do documento de identificação do reclamante.
6. Descrição dos factos que deram origem à reclamação, identificando os intervenientes envolvidos e a data em que os factos ocorreram, a menos que seja manifestamente impossível fazê-lo.
7. Data, local e assinatura da reclamação.

6.3. Rejeição de reclamações

As reclamações não serão aceites se:

1. Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos no prazo de 20 dias úteis após a comunicação da Divina Seguros para esse efeito;
2. Quando a reclamação for apresentada em relação a matéria da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação se encontre pendente ou já tiver sido resolvida por esses órgãos;
3. A reclamação for uma repetição de uma reclamação anterior apresentada pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenha sido respondida;
4. A reclamação não tenha sido apresentada de boa-fé ou o seu conteúdo seja qualificado de vexatório.
5. Sempre que a reclamação apresentada não seja admitida nos termos acima referidos, a Divina Seguros informará o reclamante desse facto, indicando fundamentadamente os motivos da não admissão.

6.4. Ponto de Receção e Resposta e Contactos

As reclamações podem ser apresentadas por meio do Livro de Reclamações, cujo link está disponível no site www.divinaseguros.pt e através do e-mail reclamaciones@divinaseguros.com.

As reclamações deverão ser dirigidas ao Departamento de Gestão de Reclamações, sendo este Departamento que responderá às mesmas.

7. Tratamento de reclamações

7.1. Receção, registo e tratamento de reclamações

Uma vez recebida a reclamação, é sempre enviada ao reclamante uma comunicação (“Comunicação de aviso de receção”) acusando a sua receção.

A Área de Serviço ao Tomador de Seguro regista todas as reclamações recebidas, abrindo um processo próprio para cada uma delas, atribuindo-lhes um número correlativo e classificando-as de acordo com a estrutura estabelecida pela ASF nos mapas de reclamações e incluindo o código do produto, se aplicável.

Uma vez aberto o processo, é feita uma análise detalhada e imparcial do conteúdo da reclamação apresentada, solicitando esclarecimentos, sempre que se justifique, à(s) área(s) técnica(s) interna(s) envolvida(s), com o objetivo último de elaborar uma resposta que é enviada ao reclamante.

7.2. Qualificações adequadas

A Divina Seguros garante que os colaboradores envolvidos na gestão dos processos de sinistro são idóneos e possuem as qualificações profissionais adequadas.

7.3. Conflitos de interesses

Os colaboradores devem informar a entidade de todas as situações que possam potencialmente criar conflitos de interesses e abster-se de intervir nessas situações.

Considera-se que existe conflito de interesses sempre que o colaborador seja interveniente direto ou indireto no sinistro em tratamento ou os seus cônjuges, parentes ou afins em primeiro grau ou empresas ou entidades colectivas em que qualquer de les esteja direta ou indiretamente envolvido

7.4. Comunicações

As comunicações com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados devem ser efectuadas por escrito ou através de um suporte duradouro acessível ao reclamante, de preferência digital, e devem ser redigidas de forma clara e compreensível.

7.5. Confidencialidade e dados pessoais

A Divina Seguros garante que os dados pessoais recolhidos dos clientes são tratados de acordo com os princípios relativos ao tratamento de dados pessoais e demais obrigações aplicáveis, conforme indicado na secção de proteção de dados das condições particulares.

7.6. Tempos de resposta

Uma vez recebida a reclamação, será enviada uma comunicação a acusar a receção da reclamação no prazo máximo de 5 dias úteis e uma resposta escrita no prazo máximo de 20 dias úteis a contar da receção da reclamação, desde que cumpra os requisitos mínimos estabelecidos no ponto 6.2. Este prazo de resposta pode ser alargado para 30 dias em casos particularmente complexos.

No caso de reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações, a Divina Seguros responderá ao queixoso no prazo máximo de 15 dias úteis a contar da data de apresentação da reclamação no Livro de Reclamações. No caso de reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente, o reclamante receberá uma resposta escrita no prazo máximo de 30 dias úteis (podendo o prazo máximo de resposta ser de 45 dias úteis em casos particularmente complexos). No caso de reclamações tratadas através da ASF, será observado o prazo de 20 dias úteis.

7.7. Canais de resposta

O canal prioritário de resposta aos clientes será o correio eletrónico, exceto nos casos em que este não esteja disponível.

7.8. Custos

O acesso ao processo de gestão e tratamento de reclamações é gratuito para os reclamantes. A Divina Seguros garante que a gestão e o tratamento das reclamações não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante, nem qualquer encargo que não seja efetivamente indispensável para a apresentação da reclamação.

7.9. Provedor do Cliente

Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor do Cliente as reclamações previamente apresentadas ao Departamento de Gestão de Reclamações, às quais não tenha sido dada resposta no prazo máximo de 20 dias ou, nos casos que revistam especial complexidade, de 30 dias ou que tendo-o sido, o reclamante discorde do sentido da mesma.

- Nome do Provedor do Cliente Nuno Sousa Moniz
- Morada: Avenida Fontes Pereira de Melo, n.º 21, 2.º andar 1050-116 Lisboa
- Correio eletrónico: nsm@nsmadvogados.pt

7.10. Dever de colaboração

A Divina Seguros garante o seu dever de colaboração com o Provedor do Cliente, prestando toda a informação e apoio que considere necessários.

O mesmo dever de colaboração existe com os mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos a que a Divina Seguros tenha aderido ou a que esteja obrigada por lei.

7.11. Autoridade de supervisão das companhias de seguros

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões («ASF»)

Avenida da República, n.º 76

1600-205 Lisboa

Email: asf@asf.com.pt

Mais informações em www.asf.com.pt

7.12. Relatório periódico sobre o tratamento das reclamações

No final de fevereiro de cada ano, para efeitos de controlo do desempenho, a instituição elabora um relatório sobre o tratamento das reclamações com referência ao ano anterior, incluindo, nomeadamente

(i) Elementos estatísticos.

(ii) Análise qualitativa do processo de tratamento das reclamações, incluindo as conclusões tiradas e as acções implementadas ou a implementar.

7.13. Auditoria do processo de tratamento de reclamações

A Divina Seguros efectua regularmente auditorias para avaliar o desempenho do processo de tratamento de reclamações. As auditorias fornecem informações sobre:

(i) A conformidade do processo com os procedimentos de tratamento de reclamações;

(ii) A adequação do processo para atingir os objectivos do tratamento de reclamações.

7.14. Melhoria contínua

A entidade esforça-se por melhorar continuamente a eficácia e a eficiência do processo de tratamento de reclamações e, para o efeito, em particular:

(i) Analisa, identifica e implementa as melhores práticas no tratamento de reclamações.

(ii) Promove uma abordagem da organização centrada no cliente.

(iii) Promove a inovação e o desenvolvimento no tratamento de reclamações

7.15. Arquivo

A Divina Seguros dispõe de sistemas adequados, nomeadamente sistemas electrónicos seguros, para registo de informação e gestão de processos de sinistro, bem como para arquivo da respectiva documentação. Estes arquivos são mantidos por um período mínimo de cinco anos.

8. Aprovação da Política e do Regulamento de Tratamento de Reclamações

O Conselho de Administração é responsável pela aprovação da Política e do Regulamento de Tratamento de Reclamações.

9. Divulgação

O presente Regulamento é divulgado internamente em toda a Divina Seguros, estando permanentemente disponível e acessível através de meios de divulgação externos, nomeadamente no respetivo sítio da Internet onde podem ser consultadas outras informações relevantes relacionadas com o tratamento de reclamações. Pode ainda ser solicitada através de qualquer um dos contactos de reclamação.

10. Revisão e atualização do Regulamento

A revisão e atualização do Regulamento de Funcionamento de Gestão de Reclamações é da responsabilidade do responsável pelo Departamento de Gestão de Reclamações e deve ser efectuada sempre que se verifique qualquer alteração legislativa ou regulamentar significativa que a justifique.