

REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Regulamento de funcionamento aplicável à gestão de reclamações

ÍNDICE

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	3
SECÇÃO I - DISPOSIÇÕES PRELIMINARES	3
Artigo 1.º - Objeto	3
Artigo 2.º - Âmbito	3
Artigo 3.º - Aprovação, Forma e Comunicação	3
Artigo 4.º - Modelo Organizacional Adotado	4
SECÇÃO II – PRINCÍPIOS GERAIS APLICÁVEIS À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES	4
Artigo 5.º - Celeridade e Eficiência	4
Artigo 6.º - Gratuidade	4
Artigo 7.º - Imparcialidade e Prevenção de Conflitos de Interesses	4
Artigo 8.º - Qualificação Profissional Adequada	4
Artigo 9.º - Disponibilização de Informação	5
Artigo 10.º - Direito de Recurso aos Tribunais e Alternativas de Resolução Extrajudicial	5
Artigo 11.º - Proteção de Dados Pessoais	5
CAPÍTULO II – GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES	5
SECÇÃO I – DA RECLAMAÇÃO	5
Artigo 12.º - Conceito de Reclamação	5
Artigo 13.º - Apresentação das Reclamações	5
Artigo 14.º - Requisitos Mínimos	6
Artigo 15.º - Prazos e Conteúdo de Resposta	7
Artigo 16.º - Dados de Contacto para Efeitos de Acompanhamento	8
Artigo 17.º - Condições de Acesso	8
Artigo 18.º - Provedor do Cliente	8
Artigo 19.º - Reclamações Contra Distribuidores e Resolução Alternativa de Litígios	8
Artigo 20.º - Resolução Extrajudicial	9
SECÇÃO II – MODELO ORGANIZACIONAL ADOTADO	9
Artigo 21.º - Função Autónoma de Gestão das Reclamações	9
Artigo 22.º - GRM / Reclamações	9
Artigo 23.º - Análise e Melhoria Contínua	10
Artigo 24.º - Reporte	10
Artigo 25.º - Interlocutor Perante a ASF e o Provedor do Cliente	10
CAPÍTULO III - DISPOSIÇÕES FINAIS	10
Artigo 26.º - Cumprimento do Regulamento	10
Artigo 27.º - Responsabilidade e Revisão	11
Artigo 28.º - Aprovação e Entrada em Vigor	11

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO APLICÁVEL À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

SECÇÃO I - DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Artigo 1.º - Objeto

1. O presente Regulamento consagra as regras de funcionamento adotadas pela MAPFRE Seguros Gerais, S.A., pela MAPFRE Seguros de Vida, S.A. e pela MAPFRE Santander Portugal – Companhia de Seguros, S.A., adiante designadas conjuntamente por MAPFRE, na gestão das reclamações apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, em cumprimento do disposto na Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho, relativa à Conduta de Mercado e Tratamento de Reclamações, emitida pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) e no Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora, aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, com as correspondentes alterações.
2. Para além do cumprimento das obrigações legais, o presente Regulamento reflete a missão e os valores da MAPFRE, 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 MAPFRE, prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, tendo como objetivo primordial a melhoria contínua da qualidade dos produtos, serviços e processos.

Artigo 2.º - Âmbito

O presente Regulamento compreende, para além dos princípios de funcionamento da gestão de reclamações, todas as regras correspondentes à sua adequada implementação, bem como à monitorização do seu cumprimento e respetivo acompanhamento.

Artigo 3.º - Aprovação, Forma e Comunicação

1. O presente Regulamento foi definido e aprovado pelos órgãos de administração da MAPFRE que devem, igualmente, zelar pela sua correta implementação e assegurar que o seu cumprimento é continuamente monitorizado.
2. Este Regulamento é formalizado em documento escrito consignado em Circular Interna emitida pelos órgãos de Direção, comunicada de forma eficaz a todos os colaboradores e mediadores da MAPFRE, encontrando-se permanentemente disponível e acessível em meios de divulgação internos, designadamente através da sua inserção no respetivo sítio institucional e em publicações internas, podendo ser solicitada a sua entrega em suporte papel.
3. O presente Regulamento, tal como a função responsável pela gestão de reclamações, é divulgado junto dos canais de distribuição da MAPFRE.
4. O presente Regulamento é divulgado ao público através dos meios adequados, designadamente mediante disponibilização no sítio da empresa na Internet em “Informações

relevantes para o cliente”, podendo ser entregue em suporte papel sempre que solicitado pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Artigo 4.º - Modelo Organizacional Adotado

O modelo organizacional adotado para a gestão de reclamações assenta na existência de uma função autónoma responsável pela gestão das mesmas e de uma aplicação informática denominada GRM/Reclamações (Gestão de Resposta a Mensagens), nos termos descritos nos artigos que integram a Secção II do Capítulo II do presente Regulamento.

SECÇÃO II – PRINCÍPIOS GERAIS APLICÁVEIS À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Artigo 5.º - Celeridade e Eficiência

Os processos relativos às reclamações apresentadas à MAPFRE devem ser geridos de forma célere e eficiente, o que é assegurado através da instituição de uma função autónoma responsável pela respetiva gestão.

Artigo 6.º - Gratuitidade

A gestão dos processos de reclamações não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante, bem como quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para o cumprimento dessa função.

Artigo 7.º - Imparcialidade e Prevenção de Conflitos de Interesses

1. As reclamações apresentadas são geridas de forma imparcial.
2. Aos reclamantes é garantido que situações que sejam suscetíveis de configurar conflitos de interesses são devidamente prevenidas, identificadas e geridas.
3. Os colaboradores devem revelar à MAPFRE todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir nesses casos.
4. Considera-se existir conflitos de interesse sempre que os colaboradores sejam, direta ou indiretamente, interessados na situação ou no processo em curso, ou o sejam os seus cônjuges, parentes ou afins em 1.º grau, ou ainda sociedades ou outros entes coletivos em que, direta ou indiretamente, participem.

Artigo 8.º - Qualificação Profissional Adequada

A MAPFRE assegura a idoneidade e a qualificação adequada dos seus colaboradores, nomeadamente dos colaboradores que intervenham na gestão dos processos relativos às reclamações.

Artigo 9.º - Disponibilização de Informação

As unidades orgânicas da MAPFRE, afetas ao modelo organizacional adotado para a gestão de reclamações, disponibilizam toda a informação necessária para o exercício da respetiva função de gestão de reclamações.

Artigo 10.º - Direito de Recurso aos Tribunais e Alternativas de Resolução Extrajudicial

A gestão de reclamações não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços.

Artigo 11.º - Proteção de Dados Pessoais

1. No tratamento e análise dos dados relativos à gestão de reclamações é garantido que os resultados extraídos são considerados apenas na atividade operacional da MAPFRE.
2. O tratamento, efetuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais dos reclamantes deve ser feito em estrita observância das normas legais aplicáveis e das regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta.

CAPÍTULO II – GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES

SECÇÃO I – DA RECLAMAÇÃO

Artigo 12.º - Conceito de Reclamação

1. Por Reclamação entende-se a manifestação de discordância em relação a posição assumida por empresa de seguros ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
2. Não se inserem no conceito de reclamação as declarações que integram o processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

Artigo 13.º - Apresentação das Reclamações

1. As reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados devem ser apresentadas por escrito, em suporte duradouro, preferencialmente digital.
2. As reclamações por escrito devem ser preferencialmente remetidas através do endereço <https://www.mapfre.pt/informacoes-legais/reclamacoes/> utilizando o formulário existente para o efeito ou por e-mail para os seguintes endereços:

MAPFRE Seguros Gerais, S.A. e MAPFRE Seguros de Vida, S.A.: reclamacoes@mapfre.pt

MAPFRE Santander Portugal – Companhia de Seguros, S.A.: reclamacoes@mapfresantander.pt

3. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, o ponto de receção e resposta das reclamações é o Serviço de Reclamações MAPFRE, sito na Rua Doutor António Loureiro Borges, 9, Edifício Zenith, Miraflores, 1495-131 Algés.
4. O previsto no presente artigo não prejudica o regime aplicável às reclamações formuladas no Livro de Reclamações em formato físico ou eletrónico, nos termos legais.

Artigo 14.º - Requisitos Mínimos

1. As reclamações efetuadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, obedecem aos seguintes requisitos mínimos:
 - a) Nome completo do reclamante e, caso 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, se 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.
2. Sempre que a reclamação apresentada não inclua os requisitos mínimos previstos no número anterior, necessários para a sua gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, a MAPFRE deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo escrito em suporte duradouro acessível ao destinatário, preferencialmente digital, num prazo que não exceda cinco dias úteis a contar da data de receção da reclamação, convidando-o a suprir essa omissão.
3. A MAPFRE reserva-se o direito de não admitir a reclamação sempre que:
 - a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidos no prazo de 20 dias úteis a contar da comunicação referida no número anterior;
 - 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;
 - c) Esta reitere reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pela entidade a quem são dirigidas;
 - d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.
4. Sempre que a MAPFRE não admitir reclamações apresentadas nos termos previstos no número 3 do presente artigo, dará conhecimento desse facto ao reclamante fundamentando a sua não admissão, por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo escrito em suporte duradouro acessível ao destinatário, preferencialmente digital, num prazo que não exceda cinco dias úteis a contar da data de receção da reclamação ou, no caso previsto na alínea a) do n.º3, a partir do final do prazo nela previsto.

5. Se a reclamação apresentada não se reportar à atividade da empresa a MAPFRE dará conhecimento desse facto ao reclamante e, se a reclamação se destinar a empresa do grupo, procederá ao seu devido direcionamento.

Artigo 15.º - Prazos e Conteúdo de Resposta

1. Após a receção de uma reclamação, é remetida uma comunicação ao reclamante a acusar a receção da mesma, dentro do prazo máximo de cinco dias úteis.
2. Sem prejuízo de prazos especiais e/ou legais inferiores, as reclamações apresentadas obterão, por regra, resposta por escrito, em suporte duradouro acessível ao reclamante, preferencialmente digital, no prazo máximo de 20 dias úteis, contando-se o mesmo a partir da receção da reclamação com os requisitos mínimos preenchidos, previsto no número 1 do artigo 14.º, transmitindo o resultado da apreciação da reclamação.
3. Nos casos que revistam especial complexidade, o prazo máximo de resposta é de 30 dias úteis.
4. Entende-se, designadamente por prazos especiais e/ou legais inferiores, as reclamações endereçadas à MAPFRE por intermédio da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), Associação Portuguesa de Seguradores (APS) e DECO, bem como as efetuadas nos respetivos Livros de Reclamações.
5. As reclamações referentes à APS e à DECO, bem como as que forem endereçadas às diversas Administrações das empresas de seguros que integram a MAPFRE, serão sempre respondidas pela Direção dos Serviços Jurídicos.
6. Quando seja previsível a impossibilidade da MAPFRE observar o prazo geral previsto no número 2 do presente artigo, deverá, acusar a receção da reclamação e informar o reclamante, de forma fundamentada, em suporte duradouro acessível e preferencialmente digital, num prazo que não exceda cinco dias úteis a contar da data da receção da reclamação, indicando a data estimada para a conclusão da análise do respetivo processo, devendo manter o reclamante informado sobre as diligências em curso e a adotar para efeitos de resposta à reclamação.
7. A MAPFRE deve coligir e analisar toda a informação, designadamente a disponibilizada pelas suas unidades orgânicas, e reunir os meios de prova necessários a uma adequada e completa resposta às reclamações admitidas.
8. A MAPFRE deve responder ao reclamante de forma completa e fundamentada, incluindo a especificação das disposições legais e contratuais aplicáveis, e conter linguagem clara e perceptível, adequando-se ao perfil específico do reclamante.
9. Sem prejuízo do disposto nos n.ºs 6 e 7, caso a resposta não satisfaça integralmente os termos da reclamação apresentada, a MAPFRE deve indicar ao reclamante as opções de que este dispõe para prosseguir com o tratamento da sua pretensão, de acordo com as competentes normais legais e regulamentares.
10. No caso das reclamações endereçadas à MAPFRE pela ASF, via Portal do Consumidor, bem como das constantes dos Livros de Reclamações, as respetivas unidades orgânicas responsáveis pelos esclarecimentos a prestar à Direção dos Serviços Jurídicos, deverão, ao prestarem os mesmos, acompanhá-los da respetiva carta ou o e-mail de resposta ao reclamante, oportunamente remetidos.

Artigo 16.º - Dados de Contacto para Efeitos de Acompanhamento

Para efeitos de acompanhamento do processo relativo às reclamações apresentadas, os reclamantes dispõem dos dados de contacto constantes do número 2 do artigo 13.º, sem prejuízo de a aplicação GRM/Reclamações oferecer aos reclamantes a possibilidade de saberem o seu estado através da referência disponibilizada pela aplicação logo após a apresentação da reclamação.

Artigo 17.º - Condições de Acesso

Sempre que o solicitem à MAPFRE, os reclamantes podem aceder à informação relativa à gestão das reclamações e respetiva documentação associada.

Artigo 18.º - Provedor do Cliente

1. As reclamações endereçadas ao Provedor devem observar os requisitos mínimos previstos no número 1 do artigo 14.º do presente Regulamento.
2. Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor as reclamações previamente apresentadas à MAPFRE às quais:
 - a) não tenha sido dada resposta no prazo máximo de 20 dias úteis (o prazo a considerar é de 30 dias úteis nos casos que revistam especial complexidade), contados a partir da data da respetiva receção;
 - b) tenha sido dada resposta no prazo indicado, mas o reclamante discorde do sentido da mesma;
 - c) não tenha sido instaurado procedimento judicial ou arbitral ou mecanismo de resolução extrajudicial de litígios.
3. Sobre a MAPFRE recai um dever especial de colaboração com o Provedor do Cliente, para além de quaisquer outros deveres e obrigações que sobre ele impendem.

Artigo 19.º - Reclamações Contra Distribuidores e Resolução Alternativa de Litígios

1. Os distribuidores de seguros são obrigados a possuir livros de reclamações nos estabelecimentos onde exerçam a sua atividade.
2. Para além dos procedimentos previstos no presente Regulamento, cabe à ASF analisar e dar parecer sobre reclamações que não estejam pendentes noutras instâncias apresentadas por clientes e respetivas associações, contra distribuidores de seguros.
3. Na apreciação de reclamações, a ASF promove as diligências necessárias para a verificação do cumprimento das normas cuja observância lhe caiba zelar e adota as medidas adequadas para obter a sanção dos incumprimentos, sem prejuízo da instauração de procedimento contraordenacional sempre que a conduta das entidades reclamadas, nomeadamente pela sua gravidade ou reiteração, o justifique.
4. Sem prejuízo da possibilidade de recurso aos tribunais judiciais, em caso de litígio emergente da atividade de distribuição de seguros, incluindo litígios transfronteiriços, respeitantes a distribuidores de seguros registados em outros Estados-Membros no âmbito da atividade

exercida no território português, os consumidores podem recorrer a entidades de resolução alternativa de litígios.

Artigo 20.º - Resolução Extrajudicial

1. A MAPFRE aderiu parcialmente ao CIMPAS – Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros, podendo as respetivas reclamações serem dirigidas a este Centro:
Morada Av. Fontes Pereira de Melo, 11 – 9.º Esq. 1050-115 LISBOA
E-mail: geral@cimpas.pt
Telefones para esclarecimentos: Lisboa: 213 827 700 – Porto: 226 069 910
Mais informações em www.cimpas.pt
2. As respetivas condições de elegibilidade encontram-se disponibilizadas no sítio da Internet www.cimpas.pt
3. Sobre a MAPFRE recai um dever especial de colaboração com o CIMPAS, para além de quaisquer outros deveres e obrigações que sobre ela impendem nos termos que se encontrarem regulados nos respetivos regulamentos aplicáveis àquele Centro.

SECÇÃO II – MODELO ORGANIZACIONAL ADOTADO

Artigo 21.º - Função Autónoma de Gestão das Reclamações

A gestão das reclamações dirigidas à MAPFRE é assegurada pela instituição de uma função responsável, identificada por Serviços de Reclamações MAPFRE, que atua como ponto centralizado de receção e de resposta às mesmas, assegurando total acessibilidade aos reclamantes.

Artigo 22.º - GRM / Reclamações

1. A MAPFRE dispõe de uma componente informática “Reclamações” na sua aplicação GRM para a gestão de todas as reclamações que lhe são endereçadas, independentemente de as mesmas integrarem ou não o conceito de reclamação previsto no artigo 12.º do presente Regulamento.
2. A aplicação GRM/Reclamações regista, por entidade (MAPFRE Seguros Gerais, S.A., MAPFRE Seguros de Vida, S.A. ou MAPFRE Santander Portugal – Companhia de Seguros, S.A.), todas as reclamações providas do exterior, bem como aquelas que são rececionadas pelos Serviços Jurídicos da MAPFRE, via correio eletrónico, mediante a atribuição de um número sequencial e classificação de acordo com a estrutura definida pela ASF nos mapas de reporte, incluindo o código do produto, quando aplicável.
3. Excetua-se do GRM/Reclamações as reclamações efetuadas nos Livros de Reclamações e as reclamações endereçadas aos Serviços Jurídicos pela ASF via Portal do Consumidor de Seguros e Fundos de Pensões.
4. O GRM/Reclamações dispõe de um eficaz sistema de alertas aos gestores e respetivos coordenadores, no intuito de se evitarem quaisquer incumprimentos de prazos.

5. O GRM/Reclamações permite integrar as reclamações dirigidas aos serviços da MAWDY SERVICES, S.A. e reencaminhá-las para a mesma para efeitos dos necessários pedidos de esclarecimentos e pedidos de resposta.
6. O GRM/Reclamações dispõe de sistemas adequados de manutenção, designadamente sistemas eletrónicos seguros, de registo da informação relativa à gestão de reclamações e de arquivo de documentação, os quais são mantidos durante o prazo mínimo de cinco anos.

Artigo 23.º - Análise e Melhoria Contínua

1. A MAPFRE procede ao tratamento e análise dos dados relativos à gestão de reclamações, procurando melhorar continuamente os processos e fomentar as melhores práticas, bem como detetar e corrigir eventuais problemas recorrentes e prevenir a ocorrência de riscos legais ou operacionais, colocando especial foco na análise das causas das reclamações.
2. Todas e quaisquer sugestões de correções ou melhorias ao GRM/Reclamações devem ser endereçadas à Direção dos Serviços Jurídicos da MAPFRE que lhes dará o seguimento devido.

Artigo 24.º - Reporte

Sem prejuízo de outros reportes legalmente obrigatórios, a MAPFRE e o Provedor do Cliente remetem anualmente à ASF, até ao final do mês de fevereiro, para efeitos de supervisão da conduta de mercado, um relatório relativo à gestão de reclamações com referência ao exercício económico, nos termos do artigo 27.º da Norma n.º 7/2022-R, de 7 de junho, da ASF e de quaisquer outras normas, circulares e instruções que venham a entrar em vigor.

Artigo 25.º - Interlocutor Perante a ASF e o Provedor do Cliente

1. Nos termos do artigo 17.º da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho, da ASF, a interlocutora da MAPFRE perante a ASF é a Diretora dos Serviços Jurídicos, Dr.ª Susana Cotrim.
2. Perante o Provedor do Cliente, a interlocutora designada é a mesma.

CAPÍTULO III - DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 26.º - Cumprimento do Regulamento

O acompanhamento da implementação e monitorização do cumprimento do presente Regulamento é delegado pelo órgão de administração da MAPFRE na sua Direção dos Serviços Jurídicos que assume as funções autónomas de gestão de reclamações e de conduta de mercado.

Artigo 27.º - Responsabilidade e Revisão

O presente Regulamento é da responsabilidade da Direção dos Serviços Jurídicos da MAPFRE e será objeto de revisão anual sendo alterado sempre que novas disposições legais ou regulamentares ou outros motivos justificativos o justifiquem.

Artigo 28.º - Aprovação e Entrada em Vigor

O presente Regulamento foi aprovado pelos Conselhos de Administração da MAPFRE Seguros Gerais, S.A., da MAPFRE Seguros de Vida, S.A. e da MAPFRE Santander Portugal – Companhia de Seguros, S.A., em dezembro de 2024 e entra em vigor em 1 de janeiro de 2025.