

POLÍTICA DE TRATAMENTO E DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

SANTOGAL MEDIAÇÃO DE SEGUROS LDA

Norma Regulamentar da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões n.º 13/2020- R a” Norma”

A) OBJECTIVOS

A presente Política de tratamento visa dar cumprimento ao estabelecido no Art.º 24º da Lei 7/2019 de 16 de janeiro no que toca ao seu relacionamento com os Tomadores de seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros lesados, de acordo com os princípios instruídos pela Norma Regulamentar da ASF n.º 13/2020 de 30 de dezembro de 2020.

Por outro lado, conforme referido no atrás citado normativo da ASF, esta Política de Tratamento deverá integrar os princípios relativos à gestão de reclamações, pelo que se optou por incorporar na Política de Tratamento da Santogal Mediação o Regulamento de funcionamento aplicável à Gestão de Reclamações, referido no artigo 24º, n.3 da Lei 7/2019 acima referida.

B) ÂMBITO

A Política de Tratamento e a Política de Gestão de Reclamações deve ser do conhecimento de todos os(as) colaboradores(as), canais de distribuição e outros parceiros da Santogal Mediação e disponibilizada ao público, através de meios adequados, designadamente através do site na Internet.

C) DISPOSIÇÕES FINAIS

A Santogal Mediação assegurará a necessária divulgação das regras contidas na Política de Tratamento e na Política de Gestão de Reclamações, de modo a que o seu conteúdo seja totalmente assumido pelos seus destinatários, como um conjunto de normas que a

todos vincula, podendo qualquer violação do que nele se dispõe ser objeto de apreciação disciplinar nos termos da legislação em vigor.

D) CONTEÚDO

A Política de Tratamento dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados passa a integrar o Regulamento de Gestão de Reclamações, documentos que constam das páginas seguintes.

POLÍTICA DE TRATAMENTO DOS TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS E POLITICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

CAPITULO I

Regulamento da política de tratamento da Santogal Mediação

Artigo 1.º – Âmbito

1. O presente Regulamento consagra os princípios adotados pela Santogal Mediação no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
2. Os princípios constantes do presente Regulamento refletem os valores da Santogal Mediação, traduzindo o comportamento esperado de todos os seus colaboradores, incluindo os colaboradores dos canais de distribuição utilizados e os de todos aqueles que, em seu nome, prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Artigo 2.º – Equidade, diligência e transparência

Os colaboradores devem contribuir para que seja assegurado a todos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados um tratamento equitativo, diligente e transparente, em respeito pelos seus direitos.

Artigo 3.º – Informação e esclarecimento

Os colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação, a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão devidamente fundamentada.

Artigo 4.º – Gestão de reclamações

Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações à Santogal Mediação, nos termos e através dos meios previstos na Política de Reclamações

Artigo 5.º – Dados pessoais

O tratamento, efetuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, 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.

Artigo 6.º – Prevenção e gestão de conflitos de interesse

1. Os colaboradores devem revelar à Santogal Mediação todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.
2. Por “conflitos de interesse” considera-se toda e qualquer situação em que se entenda que o colaborador possa ter interesse directo ou indirecto na situação, assim como os seus cônjuges ou parentes ou afins em 1º grau, bem como sociedades ou outras pessoas colectivas em que participem de forma directa ou indirecta.

Artigo 7.º – Celeridade e eficiência

Os colaboradores devem desempenhar as funções ou tarefas que lhe caibam, com rigor e qualidade, com vista a uma gestão célere e eficiente dos processos relativos a tomadores de seguros, seguradores, beneficiários ou terceiros lesados, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.

Artigo 8.º – Qualificação adequada

A Santogal Mediação assegura a qualificação adequada dos seus colaboradores, nomeadamente dos colaboradores que contactam diretamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de garantir a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

Artigo 10.º – Cumprimento da Política de Tratamento

A Santogal Mediação assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas no presente Regulamento, de modo a garantir a sua execução, acompanhamento e controlo.

CAPITULO II

Regulamento da política de Gestão de Reclamações da Santogal Mediação

Artigo 1º

Objecto

1. Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações Santogal Mediação, nos termos e através dos meios previstos nesta Política, divulgada no site da Santogal Mediação.
2. A gestão do processo de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante.

Artigo 2º

Conceito

1. Por “reclamação” entende-se qualquer manifestação de discordância em relação à posição assumida por mediador de seguros, de insatisfação em relação aos serviços de distribuição prestados por este, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
2. Não são entendidas como sendo “reclamação” as declarações que integram o processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais e as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros ou de assistência e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

Artigo 3º

Princípios Orientadores

A política de gestão de reclamações da Santogal Mediação assenta nos seguintes compromissos:

- a) Gestão idónea, transparente e equitativa de todas as reclamações, garantindo um tratamento em respeito aos direitos de quem reclama e de acordo com a lei, por equipas com formação e experiência adequadas.
- b) Celeridade e eficiência no decorrer do processo, garantindo a rápida e correta prestação de informação ao reclamante, desde a receção da reclamação até à sua conclusão, conseguida através da clara definição de responsabilidades e de uma monitorização constante dos nossos processos.
- c) Decisões fundamentadas e de fácil interpretação na sua redação/comunicação.
- d) Gestão imparcial e isenta prevenindo potenciais conflitos de interesses, garantindo através de uma gestão cuidada e responsável, que não existem processos associados a

gestores que direta ou indiretamente tenham qualquer relação ou sejam do seu interesse, em termos familiares ou profissionais.

- e) Confidencialidade dos dados pessoais e de toda a documentação associada à reclamação, garantida pela estrita observância das normas legais aplicáveis e das regras de segurança internas de carácter técnico e organizativo.
- f) Melhoria contínua garantida pelos processos instituídos de identificação de causas e origens, por forma a corrigir e antecipar situações que careçam de correção ou de alterações que visem um aumento de eficiência e qualidade de serviço, com o objetivo de fortalecer a relação com o nosso Cliente.

Artigo 4º

Procedimentos Orientadores

1. A Gestão de Reclamações apresentada à Santogal Mediação é feita por uma entidade autónoma designada para o efeito, que desempenha as suas funções com autonomia das restantes unidades orgânicas, analisando e decidindo de forma independente.

2. As informações necessárias para a apreciação de uma reclamação e resposta ao reclamante são solicitadas às diversas unidades orgânicas da Santogal Mediação e/ou às entidades parceiras.

3. Todas as reclamações devem ser enviadas para o endereço eletrónico reclamacoes.seguros@santogal.pt ou por correio para o endereço, Quinta do Lavi, Limites da Abrunheira, São Pedro de Penaferrim - 2710-089 Sintra ao cuidado de Reclamações Santogal Seguros.

4. Sem prejuízo do acima exposto, admite-se ainda que as reclamações referentes a assuntos da Santogal Mediação devidamente formalizadas por escrito sejam diretamente entregues pelos reclamantes em qualquer um dos estabelecimentos da Santogal Mediação.

5. Será dada resposta de acusação das reclamações apresentadas e de envio para a entidade autónoma de gestão de reclamações, por escrito, no prazo de dois (2) dias úteis, a contar da data da sua receção, nos locais acima referidos.

6. Às reclamações apresentadas será dada resposta, por escrito, no prazo de vinte (20) dias úteis, a contar da data da sua receção, nos locais acima referidos, desde que as mesmas cumpram os requisitos mínimos

7. A Santogal Mediação procederá ao registo informático de todas as reclamações apresentadas para efeitos estatísticos e de informação às entidades que nela revelem ter interesse legítimo.

8. O registo informático das reclamações será objeto de tratamento por parte da entidade autónoma encarregue da Gestão de Reclamações, com a periodicidade que mais se adequar, com o objetivo de prevenir situações futuras de reclamações baseadas nos mesmos pressupostos (ações corretivas).

9. As respostas devem ser dadas ao reclamante de forma completa e fundamentada, transmitindo o resultado da apreciação da reclamação através de linguagem clara e perceptível.

10. Todas as informações transmitidas ao reclamante devem ser comunicadas em papel ou qualquer outro suporte duradouro acessível ao destinatário.

11. Caso a resposta não satisfaça integralmente os termos da reclamação apresentada, a Santogal Mediação poderá indicar ao reclamante as opções de que este dispõe para prosseguir com o tratamento da sua pretensão, de acordo com as competentes normas legais e regulamentares.

Artigo 5º

Tratamento das Reclamações dirigidas à Santogal Mediação

1. As reclamações dirigidas à Santogal Mediação são tratadas de forma autónoma, isenta e independente.

2. Para efeitos do disposto no nº anterior a Santogal Mediação, designou, nos termos da alínea b) do nº 1 do Artigo 35 da Norma, como entidade autónoma, encarregue da Gestão de Reclamações.

Nome: **Dra Joana Santos Marques Páramos Merino**

Morada: Estrada de Paço de Arcos, 52, 2770-130 Paço de Arcos

Endereço eletrónico: reclamacoes.seguros@santogal.pt

3. Sem prejuízo do acima exposto, admite-se ainda que as reclamações referentes a assuntos da Santogal Mediação devidamente formalizadas por escrito sejam diretamente entregues pelos reclamantes em qualquer um dos estabelecimentos da Santogal Mediação.

4. A gestão de Reclamação não representa qualquer custo para o Reclamante.

Artigo 6º

Requisitos

1. São requisitos mínimos para apresentação da Reclamação:

a) Apresentação por escrito ou por qualquer outro suporte duradouro do qual fique registo escrito ou gravado;

b) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;

c) Qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou

terceiro lesado ou de pessoa que o represente;

d) Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;

e) Número de documento de identificação do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;

f) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, excepto se for manifestamente impossível;

g) Data e local da reclamação.

2. Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, a Santogal Mediação dará conhecimento desse facto ao reclamante, para que esse possa suprir a omissão em causa.

Artigo 7º

Recusa da reclamação

A Santogal Mediação reserva-se no direito de recusar o tratamento de reclamações em que:

a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidos;

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) Estas reiterem 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.

Artigo 8º

Prazos

A Santogal Mediação, compromete-se, através da Entidade Gestora da Reclamação a:

1. Responder, por escrito, a todas as reclamações apresentadas num prazo máximo de 20 dias, contados a partir da receção dos elementos mínimos exigidos para a respetiva apreciação .

2. Os casos que revistam especial complexidade serão respondidos em 30 dias.
3. Em caso de impossibilidade de cumprimento dos prazos definidos para tratamento da reclamação será comunicado ao reclamante uma data estimada para a conclusão da análise ao respetivo processo e as diligências em curso a adotar para efeitos de resposta à reclamação.

Artigo 9º

Resolução Alternativa de Litígios

A gestão de reclamações pelo mediador não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios (Entidades de RAL). O CLIENTE poderá consultar em WWW.CONSUMIDOR.PT as entidades de RAL disponíveis para a resolução de litígios de acordo com a Lei 144/2015 estando a demais informação relevante no site da empresa.

Artigo 10º

Outras entidades

1. As reclamações podem ainda ser dirigidas à **Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões**– Avenida da República, 76,1600-205 Lisboa ou Portal do consumidor em www.asf.com.pt

Artigo 11º

Apresentação de reclamações através de Livro de Reclamações Eletrónico.

O Livro de Reclamações Eletrónico é uma plataforma não equiparada à gestão de reclamações efetuada pela Mediadora de Seguros. A Santogal Mediação dará, contudo, o tratamento a eventuais reclamações recebidas por esta via, em conformidade com os seus valores e políticas.

Artigo 12º

Divulgação do Regulamento de Gestão de Reclamações

A Santogal Mediação, divulgará o presente Regulamento ao público, no seu sítio da Internet e internamente, junto dos seus colaboradores, canais de distribuição e outros parceiros, com vista ao respeito pelos princípios nele consagrados.

Santogal Mediação de Seguros, Lda, com sede Av. Casal Ribeiro, n.46 C – 1049-027 Lisboa e escritórios na Quinta do Lavi, Limites da Abrunheira, Sintra, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa com o nº único de matrícula e NIPC 503 111 961 com o capital social de 5.000 euros, mediador de seguros inscrito, em 27/01/2007, na ASF com a categoria de agente de seguros, sob o nº 407155020, com autorização para exercer a actividade de mediação de seguros no âmbito dos ramos vida e não vida, conforme se poderá confirmar em www.asf.com.pt