

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO APLICÁVEL À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

CARDIF

Janeiro 2023



**BNP PARIBAS
CARDIF**

The insurer
for a changing
world

ÍNDICE

DEFINIÇÕES

ARTIGO 1º - OBJECTO DO REGULAMENTO

ARTIGO 2º - ÂMBITO DO REGULAMENTO

ARTIGO 3º - MODELO ORGANIZACIONAL

ARTIGO 4º - CUSTOS

ARTIGO 5º - CONFLITOS DE INTERESSES

ARTIGO 6º - QUALIFICAÇÃO ADEQUADA

ARTIGO 7º - DADOS DE CONTACTOS PARA APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

ARTIGO 8º - FORMA E REQUISITOS MÍNIMOS DAS RECLAMAÇÕES

ARTIGO 9º - NÃO ADMISSÃO DE RECLAMAÇÕES

ARTIGO 10º - RECEPÇÃO, REGISTO E TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES

ARTIGO 11º - PRAZOS DE RESPOSTA

ARTIGO 12º - CONDIÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO RELATIVA À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E DOCUMENTAÇÃO ASSOCIADA

ARTIGO 13º - CONFIDENCIALIDADE E DADOS PESSOAIS

ARTIGO 14º - DEVER DE COLABORAÇÃO

ARTIGO 15º - REPORTE INTERNO

ARTIGO 16º - REPORTE REGULAR RELATIVO À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

ARTIGO 17º - ARQUIVO

ARTIGO 18º - DIVULGAÇÃO

DEFINIÇÕES

Nos termos e para os efeitos do disposto no presente Regulamento e, em conformidade com o previsto nas disposições legais e regulamentares aplicáveis, entende-se por:

- **“Clientes”**: os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, no âmbito da atividade seguradora, bem como os associados, contribuintes, participantes e beneficiários, no âmbito da atividade de gestão de fundos de pensões;
- **“Empresas de seguros”**: i) as empresas de seguros com sede em Portugal, ii) as sucursais de empresas de seguros com sede em outro Estado membro da União Europeia, iii) as empresas de seguros com sede em outro Estado membro da União Europeia que exerçam atividade em regime de livre prestação de serviços, e iv) as sucursais de empresas de seguros de um país terceiro, na aceção prevista no Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora);
- **“Reclamação”**, 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. Não integram o conceito de reclamação as declarações respeitantes ao 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;
- **“Recomendação”** a orientação emitida pelo provedor do cliente ou pelo provedor dos participantes e beneficiários que resulte de uma análise dos procedimentos e decisões da empresa de seguros ou entidade gestora e que, conseqüentemente, preveja alguma medida corretiva ou que vise ajustar um ou mais dos procedimentos implementados pela mesma, podendo, no caso de provedor dos participantes e beneficiários designado por uma associação de entidades gestoras, abranger orientações genéricas sobre as melhores práticas a adotar em relação à matéria objeto da reclamação, que se revelem de utilidade para todo o setor.

ARTIGO 1º - OBJECTO DO REGULAMENTO

1. O presente Regulamento é elaborado em cumprimento do disposto no Artigo 157.º da Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro (que aprova o regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora) e da Norma Regulamentar ASF n.º 7/2022-R, de 7 de junho, devendo proceder-se à sua revisão sempre que esta norma for alterada ou revogada.
2. O presente Regulamento tem por objeto concretizar a Política de Gestão de Reclamações da **CARDIF**, estabelecendo o regime de funcionamento aplicável à gestão de reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados à **CARDIF**.

ARTIGO 2º - ÂMBITO DO REGULAMENTO

1. O presente Regulamento aplica-se às seguintes Entidades:
 - a) **CARDIF ASSURANCE VIE**, com sede em Boulevard Hausseman 1 – Paris e com sucursal em Portugal, sita na Torre Ocidente – Rua Galileu Galilei, n.º 2, 10.º piso, Benfica, 1500-392 Lisboa, NIPC/matricula na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa n.º 980 148 243, inscrita na Autoridade de Supervisão de Seguros sob o número de matrícula 1138 (consulta disponível em www.asf.com.pt).
 - b) **CARDIF ASSURANCES RISQUES DIVERS**, com sede em Boulevard Hausseman 1 – Paris e com sucursal em Portugal, sita na Torre Ocidente – Rua Galileu Galilei, n.º 2, 10.º piso, Benfica, 1500-392 Lisboa, NIPC/matricula na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa n.º 980 148 243, inscrita na Autoridade de Supervisão de Seguros sob o número de matrícula 1139 (consulta disponível em www.asf.com.pt).(doravante simplesmente designadas em conjunto por “**CARDIF**”).
2. O presente Regulamento, ademais que dar cumprimento a uma obrigação legal e regulamentar da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (adiante “ASF”), visa garantir que:
 - Todos os clientes são tratados de forma equitativa, diligente e transparente;
 - Todos os clientes recebem um tratamento adequado às respetivas necessidades de informação e de esclarecimento, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação;

- A **CARDIF** dispõe dos mecanismos necessários para assegurar que não são comercializados pela empresa de seguros produtos de seguros com características desajustadas face ao perfil e às necessidades dos respetivos tomadores de seguros ou segurados;
- Todas as reclamações sejam analisadas e tratadas de forma justa, célere, eficiente e adequada;
- Todas as reclamações tenham resposta;
- Todas as reclamações sejam avaliadas nomeadamente quanto à decisão de necessidade de implementação de futuras ações de correção e de melhoria;
- O tratamento e resposta a todas as reclamações esteja centralizado num único órgão de estrutura.

ARTIGO 3º - MODELO ORGANIZACIONAL

1. A **CARDIF** gere os processos relativos às reclamações, de forma célere e eficiente, através de uma função autónoma responsável pela respetiva gestão (Departamento de Reclamações) que atua como ponto centralizado de receção e resposta, devidamente identificado a nível interno e a nível externo, e que assegura total acessibilidade aos reclamantes.
2. O Departamento de Reclamações tem como missão garantir a gestão das reclamações apresentadas centralizando a sua receção e resposta e articulando com as várias estruturas das empresas objeto de reclamação o seu tratamento.
3. A **CARDIF** garante que os respetivos órgãos de estrutura disponibilizam a informação necessária para o exercício da função de gestão de reclamações.
4. O responsável pela função autónoma de gestão de reclamações é designado pelo Comité Executivo e reporta hierárquica e funcionalmente a um director de topo.
5. As reclamações são tratadas pelo Departamento de Reclamações, composto por colaborador(es) especializado(s) e dedicado(s) à sua apreciação e resolução.

ARTIGO 4º - CUSTOS

A **CARDIF** garante que a gestão de reclamações não acarreta quaisquer custos ou encargos para reclamante, nem quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para o cumprimento dessa função.

ARTIGO 5º - CONFLITOS DE INTERESSES

1. A **CARDIF** garante a gestão imparcial das reclamações apresentadas no âmbito do respetivo modelo organizacional e garante que situações suscetíveis de configurar conflitos de interesse são convenientemente prevenidas, identificadas e geridas.
2. Os colaboradores devem comunicar à **CARDIF** todas as situações que possam potencialmente criar conflitos de interesse, abstando-se de intervir em tais situações.

ARTIGO 6º - QUALIFICAÇÃO ADEQUADA

A **CARDIF** assegura que os colaboradores que intervenham na gestão dos processos relativos às reclamações são idóneos e detêm qualificação profissional adequada, no sentido de assegurar a qualidade do atendimento.

ARTIGO 7º - DADOS DE CONTACTOS PARA APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

1. As reclamações devem ser dirigidas para os seguintes endereços:

Reclamações dirigidas à Cardif

Contactos:

BNP Paribas Cardif

Departamento de Reclamações

Torre Ocidente - Rua Galileu Galilei, n.º 2, piso 10B

1500-392 Lisboa

Email: reclamacoes.pt@cardif.com

Reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente

Dra. Ana Salomé Maia e Silva Rodrigues Luís Marcos Rodrigues – Provedor do Cliente da CARDIF

Torre Ocidente – Rua Galileu Galilei, n.2 - 10.ºB, 1500-392 Lisboa

Email: provedorcliente@cardif.com

2. No que se refere à atividade seguradora, as reclamações podem ser apresentadas diretamente à CARDIF, bem como através de outras entidades, nomeadamente a ASF.
3. As reclamações podem, igualmente, ser apresentadas através do Livro de Reclamações - eletrónico ou "físico" - ou dirigidas ao Provedor do Cliente, quando estejam preenchidos os requisitos para tal, nos termos legais e do respetivo regulamento.

ARTIGO 8º - FORMA E REQUISITOS MÍNIMOS DAS RECLAMAÇÕES

1. As reclamações dirigidas à **CARDIF** devem ser apresentadas por escrito, em suporte duradouro, preferencialmente digital, sem prejuízo da possibilidade de a empresa de seguros ou entidade gestora definir outros requisitos quanto à forma de apresentação das reclamações, desde que razoáveis e proporcionados face ao objetivo.
2. As reclamações devem conter, de forma sucinta e objetiva, as informações relevantes para a sua apreciação por parte da **CARDIF**, devendo incluir, pelo menos, os seguintes elementos:
 - a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
 - b) Referência à 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 tal for manifestamente impossível;
 - f) Data e local da reclamação.
3. 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 empresa de seguros deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão, num prazo que não exceda 5 (cinco) dias úteis a contar da data de receção da reclamação.
4. Se a reclamação apresentada não se reportar à atividade da empresa de seguros, a **CARDIF** deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, direcionando, caso integrem o mesmo grupo, a reclamação para a empresa de seguros ou entidade gestora à qual a reclamação se reporta.

ARTIGO 9º - NÃO ADMISSÃO DE RECLAMAÇÕES

1. A não admissão de reclamações por parte da **CARDIF** pode ocorrer quando:
 - a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos no prazo de 20 (vinte) 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) Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma questão e que já tenham sido objeto de resposta pela empresa de seguro;
 - d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.
2. Sempre que tenham conhecimento de que a matéria objeto de uma reclamação se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais, as empresas podem abster-se de dar continuidade ao processo da gestão da reclamação.
 3. Sempre que a reclamação apresentada não seja admitida nos termos acima referidos, a **CARDIF** deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, fundamentando os motivos da sua não admissão, num prazo que não exceda 5 (cinco) dias úteis a contar da data de receção da reclamação.

ARTIGO 10º - RECEÇÃO, REGISTO E TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES

1. Após a receção de reclamação é sempre enviado ao reclamante uma comunicação a acusar a sua receção, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.
2. As empresas de seguros devem, designadamente quando acusam a receção da reclamação, informar, de forma fundamentada, o reclamante, quando tal seja previsível, sobre a impossibilidade objetiva de observar os prazos internos eventualmente definidos para a gestão de reclamações, indicando a data estimada para a conclusão da análise dos respetivos processos, bem como mantê-lo informado sobre as diligências em curso e a adotar para efeitos de resposta à reclamação apresentada, num prazo que não exceda 5 (cinco) dias úteis a contar da data de receção da reclamação.
3. Para efeitos de contagem dos prazos a respeitar, é considerada a data de receção do email ou a data de receção de carta, conforme o meio de comunicação escolhido pelo reclamante.
4. O Departamento de Reclamações assegura o registo de todas as reclamações recebidas, numa plataforma informática, procedendo à abertura de um processo próprio para cada uma, com a atribuição de um número sequencial, bem como à

sua classificação de acordo com a estrutura fixada pela ASF nos mapas de reporte e incluído o código do produto, quando aplicável.

5. Após a abertura do processo, é efetuada uma análise pormenorizada e isenta ao conteúdo da reclamação apresentada, sendo solicitados esclarecimentos, sempre que tal se justifique, à área ou áreas técnicas internas envolvidas e com o objetivo final de elaboração de uma resposta a enviar ao reclamante.
6. O Departamento de Reclamações assegura o controlo de prazos de resposta de cada área para recolha das informações necessárias e para cumprimento dos prazos de resposta ao reclamante.
7. Quando o Departamento de Reclamações considere necessário, atendendo à matéria e complexidade da reclamação ou fundamento da resposta à mesma, é solicitada a intervenção do Departamento Jurídico e/ou Departamento de Compliance.
8. As empresas devem responder ao reclamante de forma completa e fundamentada, incluindo a especificação das disposições legais e contratuais aplicáveis, transmitindo o resultado da apreciação da reclamação através de linguagem clara e perceptível, adequando-se ao perfil específico do reclamante.
9. As reclamações terão sempre uma resposta por escrito, em suporte duradouro acessível ao reclamante, preferencialmente digital, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, transmitindo o resultado da apreciação da reclamação.
10. Caso a resposta não satisfaça integralmente os termos da reclamação apresentada, a empresa deve 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.
11. A resposta a enviar a cada reclamante seguirá, sempre que possível, pela mesma via pela qual foi recebida a reclamação (por exemplo, correio eletrónico ou carta).
12. A gestão de reclamações pelas empresas de seguros não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços.
13. O disposto no presente Regulamento não prejudica o regime aplicável às reclamações formuladas no Livro de Reclamações em formato físico ou eletrónico, nos termos fixados na lei e respetiva regulamentação.

ARTIGO 11º - PRAZOS DE RESPOSTA

1. Após a receção de uma reclamação, é remetida uma comunicação a acusar a receção da mesma, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, e o reclamante obterá resposta escrita no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis contados a partir da receção da reclamação sempre que esta obedeça aos requisitos mínimos indicados no artigo 8.º.
2. O referido prazo de resposta poderá ser alargado para 30 (trinta) dias úteis, nos casos que as reclamações revistam especial complexidade.
3. No caso das reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações, a **CARDIF** responde ao reclamante no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis a contar da data da apresentação da reclamação no livro de reclamações.
4. No caso das reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente o reclamante obterá resposta escrita no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis (sendo prazo máximo de resposta de 45 (quarenta e cinco) dias úteis nos casos que revistam especial complexidade).
5. Caso seja solicitada informação complementar ao reclamante ou a terceiros, com o conhecimento do reclamante, e a mesma não seja remetida à **CARDIF** no prazo de 30 (trinta) dias úteis, o Departamento de Reclamações envia nova comunicação ao reclamante, reiterando o pedido e advertindo que a falta de envio da documentação solicitada levará ao encerramento da reclamação, sem prejuízo da sua futura reabertura aquando da receção da documentação/informação solicitada.
6. Uma vez analisada toda a informação disponível, a resposta à reclamação é enviada ao reclamante.

ARTIGO 12º - CONDIÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO RELATIVA À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E DOCUMENTAÇÃO ASSOCIADA

Mediante pedido expresso, é garantido aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados o acesso à informação relativa à gestão das respetivas reclamações e documentação associada.

ARTIGO 13º - CONFIDENCIALIDADE E DADOS PESSOAIS

A **CARDIF** garante o tratamento dos dados pessoais recolhidos junto dos clientes, em conformidade com os princípios relativos ao tratamento de dados pessoais e demais obrigações aplicáveis, bem como a indicação do local onde se encontra disponível a

política sobre a proteção de dados e a informação sobre os direitos dos titulares neste âmbito.

ARTIGO 14º - DEVER DE COLABORAÇÃO

1. A **CARDIF** garante o cumprimento do dever de colaboração com o Provedor do Cliente, prestando-lhe toda a informação e apoio que este entenda ser necessário.
2. Idêntico dever de colaboração existe para com os mecanismos de resolução extrajudicial de litígios a que a **CARDIF** tenha aderido ou a que se encontre obrigada nos termos legais.

ARTIGO 15º - REPORTE INTERNO

1. O Departamento de Reclamações fará o acompanhamento das reclamações e assumirá perante os canais de distribuição e hierarquia, o cumprimento dos prazos estipulados, bem como as obrigações referentes à gestão, tratamento e resposta das reclamações, reportando os resultados à respetiva hierarquia e ao Comité Executivo.
2. A **CARDIF** assegura o tratamento e a análise, numa base contínua, dos dados relativos à gestão de reclamações, de modo a detetar e corrigir problemas recorrentes ou sistémicos e a acautelar eventuais riscos legais ou operacionais, analisando, nomeadamente, as causas raiz das reclamações recebidas de modo a identificar causas comuns a determinados tipos de reclamações, aferir se tais causas são passíveis de afetar processos das empresas ou produtos concebidos e comercializados pelas mesmas, incluindo aqueles que não são diretamente objeto de reclamação e prevenir a recorrência das causas de reclamação.

ARTIGO 16º - REPORTE REGULAR RELATIVO À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

1. A **CARDIF** elabora anualmente, até ao final do mês de fevereiro, para efeitos de supervisão comportamental, um relatório relativo à gestão de reclamações com referência ao ano anterior, que inclui, designadamente:
 - (i) Elementos de índole estatística;
 - (ii) Análise qualitativa do processo de gestão de reclamações incluindo as conclusões extraídas e eventuais medidas implementadas ou a implementar.

ARTIGO 17º - ARQUIVO

As reclamações são arquivadas em formato digital, sendo os processos físicos arquivados junto da empresa responsável de acordo com o procedimento em vigor, pelo período de 5 anos.

ARTIGO 18º - DIVULGAÇÃO

A presente Política é divulgada internamente a toda a CARDIF, encontrando-se permanentemente disponível e acessível em meio de divulgação externo, nomeadamente no respetivo sítio de internet onde podem ser consultadas outras informações relevantes relacionadas com a gestão de reclamações. Pode também ser solicitada mediante a utilização de qualquer dos contactos para apresentação de reclamações.