

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES

Capítulo I ÂMBITO

Artigo 1.º OBJETO

1 - O presente Regulamento de funcionamento aplica-se à gestão de reclamações, nomeadamente no que respeita ao modelo organizacional adotado, aos requisitos e forma de apresentação das reclamações, aos dados de contacto para apresentação das mesmas, aos prazos a observar na sua gestão e resolução, ao sistema adotado para registo e arquivo da documentação correlacionada com o processo de reclamação, às condições de acesso à informação sobre o processo de reclamação e aos termos em que a GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A., se relaciona com o Provedor do Cliente ou outros mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.

2 - Este Regulamento é aprovado pelo órgão de administração da GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A., o qual é responsável pela sua definição e aprovação e pela implementação e monitorização do respectivo cumprimento.

3 - O presente Regulamento deverá estar permanentemente disponível e acessível em meio de divulgação interno e externo.

Capítulo II DAS RECLAMAÇÕES

Artigo 2.º DEFINIÇÃO DE RECLAMAÇÃO

1 - Entende-se por «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 Clientes. São Clientes, os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e 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 ou ao pagamento de benefícios, bem como eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

Artigo 3.º

MODELO ORGANIZACIONAL

1 - O modelo organizacional adotado pela GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A. para a gestão de reclamações consiste na constituição de uma função autónoma de gestão de reclamações, a qual é assumida pela área de Atendimento e Gestão de Reclamações, integrada no Departamento de Suporte ao Negócio, que reporta ao administrador com o pelouro das áreas de suporte ao negócio.

2 – A área de Atendimento e Gestão de Reclamações constitui o ponto de receção e resposta das reclamações rececionadas, podendo solicitar a colaboração de qualquer Departamento para formalização de respostas às reclamações.

Artigo 4.º

POLÍTICA DE TRATAMENTO

1 - Deve ser respeitada a Política de tratamento definida e aprovada no âmbito do relacionamento da GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A., com os Clientes.

2 - A referida Política está publicada em Normativo interno e é disponibilizada através do sítio da internet da GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A., em www.gamalife.pt, “Informações Relevantes para o Cliente” e sempre que solicitada, através da entrega em suporte duradouro, preferencialmente digital.

Artigo 5.º

GESTÃO DE CONFLITO DE INTERESSES

1 - Os colaboradores da área de Atendimento e Gestão de Reclamações, no exercício das suas funções, devem comunicar ao Departamento de Compliance (DCOMPL) todas as situações que possam gerar conflito de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações. Para tal, deve ser efetuada uma descrição da situação e remetida através do endereço de e-mail compliance@gamalife.pt.

2 - O Departamento de Compliance deve pronunciar-se no âmbito das suas funções, emitindo parecer sobre a situação potencialmente geradora de conflitos de interesses.

Artigo 6.º

REQUISITOS MÍNIMOS, FORMA E MEIO DE APRESENTAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

1 - As reclamações dos Clientes devem conter as informações relevantes para a respetiva gestão, incluindo, pelo menos, os seguintes elementos:

- a) Nome completo do reclamante e/ou da pessoa que o represente;
- b) Referência à qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado e/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 (Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão/Passaporte);
- e) Número de identificação fiscal;
- f) Identificação do contrato (número de apólice/número de processo de sinistro);
- g) Ramo, tipo ou modalidade de seguro (e.g. ramo automóvel, saúde, acidentes pessoais, etc.);
- h) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- i) Data e local da reclamação.

2 - As reclamações dos Clientes devem ser apresentadas por escrito, em suporte duradouro, preferencialmente digital ou por qualquer meio de comunicação que possa ser utilizado sem a presença física e simultânea das partes, desde que dela fique registo escrito ou gravado.

3 - Os dados de contacto para efeitos de apresentação das reclamações por parte dos Clientes, podem ser consultados no Anexo I ao presente Regulamento.

4 - Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos referidos no n.º 1 deste artigo, a GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A., dará conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.

5 - A informação referente à apresentação, admissibilidade da reclamação e dos prazos relativos à sua regularização é divulgada aos clientes através da Política de tratamento de clientes e disponibilizada no momento de subscrição, em suporte papel ou digital, ou disponível para consulta no sítio da internet da GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A..

Artigo 7.º

NÃO ADMISSIBILIDADE

1 - A não admissão de reclamações por parte da GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A., ocorrerá sempre que:

- a) Sejam omissos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos no prazo de 20 dias úteis a contar da comunicação referida n.º 4 do artigo 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 já tenha sido resolvida por aquelas instâncias ou esteja numa situação de pendência;
- c) Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pela GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A.;
- d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

2 - Quando a reclamação não for objeto de admissão, invocando-se para o efeito a inobservância dos requisitos de admissibilidade referidos no n.º 1 do Art.º 6º, a

GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A., dará conhecimento desse facto ao reclamante no prazo máximo de 5 dias úteis, fundamentando a não admissão.

Artigo 8.º

RESPOSTA À RECLAMAÇÃO

1 - A GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A., deve responder ao reclamante de forma completa e fundamentada, por escrito, em suporte duradouro acessível ao reclamante, preferencialmente digital, transmitindo o resultado da apreciação da reclamação através de linguagem clara e perceptível.

2- Caso a resposta não satisfaça integralmente os termos da reclamação apresentada, a GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A., deve indicar ao reclamante as opções de que este dispõe para prosseguir com o tratamento da sua pretensão, informando-o da possibilidade de apresentação de reclamação ao Provedor do Cliente, à ASF e no Livro de Reclamações, e ainda da possibilidade de recurso aos tribunais judiciais e de arbitragem.

Artigo 9.º

PRAZOS

1 - A GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A., compromete-se a acusar a receção da reclamação no **prazo de 5 dias úteis a contar da sua receção** informando, quando tal seja previsível, sobre a impossibilidade de observar os prazos definidos para a gestão da reclamação, indicando a data estimada para a conclusão da análise do respetivo processo.

2 - Sem prejuízo do disposto no número anterior, a GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A., compromete-se a que as reclamações que lhe são apresentadas terão uma resposta no prazo máximo de **20 dias úteis após a respetiva receção**.

3 - Quando, devido à complexidade da reclamação, não seja possível observar o prazo referido no número anterior, o prazo de **resposta será alargado para 30 dias úteis** contados a partir da data de receção da reclamação apresentada.

Artigo 10.º

DEVER DE COLABORAÇÃO COM O PROVEDOR

1 - A GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A., está sujeita ao dever de colaboração com o provedor do cliente designado.

2 - Deve ser respeitado o interlocutor privilegiado para o contacto com o provedor, tendo sido para este efeito designada a área responsável pelo Atendimento e Gestão de Reclamações.

3 - No processo de colaboração com o provedor, a GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A., deve fornecer a informação e a documentação necessárias ao desempenho da sua função.

4 – O detalhe dos procedimentos a observar no relacionamento com o provedor, bem como as suas atribuições e âmbito de atuação, estão definidos no “Estatuto do Provedor e Regulamento de Procedimentos Aplicáveis”, o qual está publicado em Normativo interno da GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A. .

Capítulo III

REGISTO E ACESSO AO PROCESSO DE RECLAMAÇÃO

Artigo 11.º

REGISTO

1 - A GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A., procede ao registo das reclamações que lhe são apresentadas, numeradas sequencialmente e classificadas de acordo com a estrutura fixada pela ASF, numa base de dados específica para esse efeito, à qual só podem aceder os colaboradores que intervêm na gestão e tratamento das mesmas, para além dos titulares do órgão de administração, os Departamentos responsáveis pelo Compliance, pela Gestão de Risco e Controlo Interno e os Departamentos expressamente autorizados para tal.

2 - O registo da informação relativa à gestão das reclamações e de arquivo de documentação são mantidos durante um prazo mínimo de 5 anos.

Artigo 12.º

ACESSO

1 - A informação constante nesta base de dados relativa aos Clientes pode ser acedida por estes, apenas e somente no que respeita aos seus próprios dados pessoais e em conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados.

2 - A informação mencionada no ponto anterior deverá ser solicitada à GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A., por escrito, em suporte duradouro, preferencialmente em formato digital, devendo a área que receciona o pedido direcioná-lo para o endereço eletrónico compliance@gamalife.pt, o qual emitirá um parecer sobre o mesmo.

Capítulo IV

COMUNICAÇÕES E REPORTE

Artigo 13.º

COMUNICAÇÕES

1 - Todas as comunicações entre a GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A., e o reclamante serão efetuadas por escrito, em suporte duradouro acessível ao reclamante, preferencialmente digital.

2 - Para efeitos de gestão de reclamações e de resposta a pedidos de informação ou esclarecimento, os contactos entre a GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A., e a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) efectua-se por via de registo no Portal do Consumidor- Operadores. Neste âmbito, deve ser garantido que o envio e o arquivo das reclamações e documentação associada são efetuados em suporte digital, assegurando condições de legibilidade idênticas às dos documentos originais.

Artigo 14.º

REPORTE REGULAR RELATIVO À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

1 - A GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A., deve remeter anualmente à ASF, até ao final do mês de fevereiro, para efeitos de supervisão de conduta de

mercado, um relatório relativo à gestão de reclamações, com referência ao exercício anterior, que inclua:

- a. Elementos de índole estatística segmentados de acordo com as seguintes categorias:
 - i. Ramo, tipo ou modalidade de seguro;
 - ii. Tipologia do objeto de reclamação;
 - iii. Prazo médio de resposta;
 - iv. Prazo máximo de resposta;
 - v. Sentido da resposta ao reclamante;
 - vi. Reclamações que foram objeto de apreciação pelo provedor do cliente;
 - vii. Reclamações relativas a situações que foram objeto de apreciação pelo provedor do cliente
- b. Conclusões extraídas do processo de gestão de reclamações e medidas implementadas ou a implementar.

2 - O relatório anual a enviar ao ASF é da responsabilidade da área de Atendimento e Gestão de Reclamações.

3 - As conclusões extraídas do processo de gestão de reclamações e medidas implementadas ou a implementar devem ser analisadas e definidas em conjunto com o Departamento de Compliance.

4 - O referido reporte anual, a enviar ao ASF, deve ser efetuado através da utilização do Portal ASF residente em www.asf.com.pt.

ANEXOS

Sem prejuízo de atualização e publicação autónoma, o presente Regulamento é complementado pelos seguintes anexos, que dele fazem parte integrante:

- Anexo I - Dados de Contato Para Efeitos de Apresentação das Reclamações.

ANEXO I

DADOS DE CONTATO PARA EFEITOS DE APRESENTAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

I – RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS à GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A.

As reclamações podem ser remetidas por:

- **Correio**
GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A.
Atendimento e Gestão de Reclamações
Morada: Rua Barata Salgueiro nº 28, 5º andar - 1250-044 Lisboa
- **Correio Eletrónico :**
através do mediador de seguros : satisfacao@novobanco.pt ou
satisfacao@novobancodosacores.pt

diretamente : satisfacao@gamalife.pt
- **Livro de Reclamações Eletrónico**, disponível em: www.livroreclamacoes.pt

O Livro de Reclamações Eletrónico está disponível no site do segurador, em www.gamalife.pt, “Informações Relevantes para o Cliente” >> Informações Gerais sobre Reclamações.

Sem prejuízo do acima exposto, admite-se ainda que as reclamações referentes a assuntos da GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A., devidamente formalizadas por escrito em suporte duradouro, preferencialmente digital ou por qualquer outro meio do qual fique registo escrito ou gravado, sejam efetuadas pelos reclamantes junto dos canais de distribuição com que a GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A., trabalha.

II – RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS AO PROVEDOR

Os critérios e procedimentos a observar para efeitos de envio de reclamações ao Provedor estão detalhados no “Estatuto do Provedor e Regulamento de Procedimentos Aplicáveis”, o qual está publicado em Normativo interno da GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A..

- **Provedor de Cliente : Dr. Luis Miguel Serradas de Sousa Tavares**
- **Contactos:**

Por correio : Av Barbosa du Bocage, nº 87 – 4º

1050-030 Lisboa

Por correio electrónico : serradas.tavares-9102l@adv.ao.pt

III – OUTRAS ENTIDADES A QUEM PODEM SER DIRIGIDAS AS RECLAMAÇÕES

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

- **Contactos:**

Av. da República, 76 – 1600-205 Lisboa

Ou através dos Portal de Consumidor da ASF, mediante preenchimento de formulário disponível.