

# POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

## Artigo 1.º

### Objeto

A Presente Política de Gestão de Reclamações destina-se a instituir, nos termos e por força do estabelecido nos artigos 34º e seguintes da Norma Regulamentar nº 13/2020-R, de 30 de dezembro, em conjugação com o disposto nas alíneas t) e u), nº1, do artigo 24º e do artigo 28º do RJDS, as normas e procedimentos que devem ser observados no processo de gestão de reclamações dos clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

## Artigo 2.º

### Âmbito

1. Para os efeitos da presente Política de Gestão de Reclamações, em conformidade com a legislação aplicável, entende-se por “reclamação” a manifestação de discordância em relação à posição assumida pela **F2F - Mediação de Seguros, Lda**, de insatisfação em relação aos serviços de distribuição prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentado por clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
2. Não se incluem 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 3.º

### Gratuidade das reclamações, idoneidade e qualificação profissional adequada

1. A **F2F Seguros** garante que a gestão do processo de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante, bem como como quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para a apresentação das reclamações.
2. A **F2F Seguros** assegura que os colaboradores que intervenham na gestão dos processos relativos às reclamações são idóneos e detêm qualificação profissional adequada.

## Artigo 4.º

### Modelo organizacional e sua manutenção

1. Sem prejuízo de o tratamento e apreciação poder ser efetuado pelas orgânicas relevantes, se aplicável, as reclamações são centralizadas pela função responsável pela sua gestão, tratamento e resposta, quer esta seja, ou não, instituída de forma autónoma em conformidade com o disposto nas alíneas a) ou b) do nº 1 do artigo 35º da Norma Regulamentar nº 13/2020-R.
2. Perante a receção de uma reclamação devem verificar-se os seguintes procedimentos:
  - a) Reclamação verbal
    - i. Receber a reclamação do cliente e informá-lo de que, sem prejuízo do procedimento referido no parágrafo para efeitos de registo, a reclamação deve ser formalmente apresentada pelo reclamante por escrito, em papel ou outro suporte duradouro, conforme previsto no nº 1 do artigo 39º da Norma Regulamentar nº 13/2020-R de 30 de dezembro, remetendo-lhe posteriormente, por via postal ou eletrónica, o formulário de reclamações, em suporte físico ou eletrónico;
    - ii. Registrar, de igual modo, a ocorrência no formulário de reclamações, em suporte físico ou eletrónico, conforme modelo em anexo, identificando o cliente e fazendo uma breve descrição da reclamação por ele apresentada, da situação em que a mesma se encontra (resolvida ou não resolvida), eventuais ações a realizar e outras informações que permitam compreender melhor a situação ocorrida;
    - iii. Encaminhar a ocorrência para a função responsável pela sua gestão, tratamento e resposta, no caso em que esta não seja exercida pelo próprio, completando e/ou fazendo menção de elementos necessários à sua apreciação que eventualmente não tenham sido referidos pelo cliente.
  - b) Reclamação por carta, ou e-mail:
    - i. Receber a reclamação do cliente, informando e/ou entregando-lhe previamente, se possível e de preferência, o formulário de reclamações conforme modelo em anexo;
    - ii. Encaminhar a reclamação para a função responsável pela sua gestão, tratamento e resposta, no caso em que esta não seja exercida pelo próprio, completando e/ou fazendo menção de elementos necessários à sua apreciação que eventualmente não tenham sido referidos pelo cliente;
    - iii. Caso a reclamação tenha sido resolvida no contacto direto com o cliente, informar desse facto a função responsável pela sua gestão, na circunstância em que esta não seja exercida pelo próprio.
  - c) Livro de reclamações:
    - i. Disponibilizar o Livro de Reclamações em suporte de papel sempre que solicitado pelo cliente, informando-o de que pode igualmente apresentar

a reclamação, em alternativa, através do Livro de Reclamações Eletrónico acessível em [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt);

- ii. Após o registo da reclamação pelo cliente, entregar-lhe o duplicado da reclamação efetuada no Livro de Reclamações em suporte de papel;
  - iii. Registrar a reclamação no formulário de reclamações, em suporte físico ou eletrónico, conforme modelo em anexo, identificando o assunto, canal de entrada e função ou colaborador visado e fazendo uma breve descrição da reclamação apresentada pelo cliente;
  - iv. Encaminhar de imediato o original da reclamação, conjuntamente com o formulário da reclamação, conforme modelo em anexo, devidamente preenchido para a função responsável pela sua gestão, tratamento e resposta, no caso em que esta não seja exercida pelo próprio, de modo a cumprir os prazos legalmente estipulados para o efeito;
  - v. Manter o triplicado no Livro de Reclamações em suporte de papel.
- d) Sempre que seja necessário adicionar informação a uma reclamação já registada, deve aceder-se ao respetivo processo e registar o aditamento em questão.
3. Para uma resolução célere e eficiente das reclamações recebidas, devem verificar-se os seguintes procedimentos por parte da função responsável pela sua gestão, tratamento e resposta:
    - a) Receber a reclamação diretamente do cliente ou encaminhada pelas unidades orgânicas e/ou colaboradores envolvidos, se aplicável;
    - b) Promover a resolução das reclamações recebidas contactando, para tal, as unidades orgânicas e/ou colaboradores que em cada caso, se justifiquem;
    - c) Redigir a resposta ao cliente, ou a sua minuta, na circunstância em que a sua apreciação seja efetuada por uma unidade orgânica e/ou colaborador distinto;
    - d) Enviar e registar a resposta ao cliente;
    - e) Caso a reclamação tenha sido efetuada no Livro de Reclamações em suporte de papel, enviar o original da reclamação e a cópia da resposta enviada ao reclamante, à ASF, no prazo definido; no caso de reclamações recebidas da ASF, enviar ao órgão de supervisão a cópia da resposta remetida ao cliente, no prazo definido (15 dias úteis);
    - f) Enviar informação à ASF sempre que solicitado;
    - g) Após conclusão do processo de reclamação proceder ao seu arquivo eletrónico por um prazo mínimo de 5 anos.

## Artigo 5.º

### Requisitos mínimos das reclamações

1. As reclamações dos clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados devem ser apresentadas por escrito, em papel ou outro suporte duradouro, cuja receção a **F2F Seguros** acusa em prazo não superior a 24 horas, e conter as informações relevantes para a respetiva gestão, conforme formulário em anexo, incluindo, pelo menos, os seguintes elementos:
  - a) Nome completo do reclamante e, se 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 do 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) Elementos adicionais que o reclamante considere necessários para a gestão da sua reclamação;
  - 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 **F2F Seguros** dá conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.
3. Se a reclamação apresentada não se reportar à atividade da **F2F Seguros**, esta dá conhecimento desse facto ao reclamante, direcionando a reclamação à entidade do setor financeiro à qual a atividade se reporta, caso mantenha relações comerciais com a mesma.

## Artigo 6.º

### Gestão de reclamações

1. A não admissão de reclamações pela **F2F Seguros** apenas ocorre quando:
  - a) Se verifique a omissão de dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos nos termos do nº 2 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 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 matéria e que já tenham sido objeto de resposta pelo reclamado;
- d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.
2. Sempre que a **F2F Seguros** não admita reclamações apresentadas pelos clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados nos termos do número anterior invocando a inobservância dos requisitos de admissibilidade predefinidos, dá conhecimento desse facto ao reclamante, fundamentando a não admissão.
3. Nas situações em que a realização das diligências necessárias para a análise da reclamação impedirem a **F2F Seguros** de observar os prazos internos definidos para a gestão de reclamações, o reclamado informa, com a maior brevidade possível e de forma fundamentada, o reclamante, indicando a data estimada para a conclusão da análise dos respetivos processos, bem como o mantém informado sobre as diligências em curso e a adotar para efeitos de resposta à reclamação apresentada.
4. A **F2F Seguros** junta e analisa toda a informação, designadamente a disponibilizada pelas unidades orgânicas da sua organização e/ou colaboradores envolvidos no objeto da reclamação, se aplicável, e reúne os meios de prova necessários a uma adequada e completa resposta às reclamações admitidas.

#### Artigo 7.º

##### Contactos para efeitos de apresentação de reclamações

1. A **F2F Seguros** coloca à disposição dos clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados os seguintes meios para apresentação de reclamação:
- a) Carta com os seguintes dados:  
F2F-Mediação de Seguros, Lda  
R. Rodrigues Sampaio 21, 1º A/B  
1150-139 Lisboa
- b) Email: adelino.fonseca@f2f.pt
- c) Formulário do escritório
- d) Livro de Reclamações disponível nos estabelecimentos da **F2F Seguros** ou em [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt)
- e) Telefone e telemóvel: 213555693 e 969023050
2. O tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado pode ter acesso à informação que lhe diga respeito, solicitando a sua correção, aditamento ou eliminação, mediante contacto direto ou por escrito, junto das lojas da **F2F Seguros**.
3. Acresce ainda que os colaboradores da **F2F Seguros**, estão obrigados a guardar segredo profissional sobre todos os factos e/ou informações respeitantes aos dados dos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, de que tomem conhecimento no desempenho das respetivas funções.
4. O dever de segredo profissional cessa apenas nas situações previstas na lei e mantém-se para além da eventual cessação de funções na **F2F Seguros**.

#### Artigo 8.º

##### Prazos de resposta

1. A **F2F Seguros** responde ao reclamante de forma completa e fundamentada, transmitindo o resultado da apreciação da reclamação através de linguagem clara e perceptível, num prazo que não exceda 20 dias a partir da receção da reclamação que contenha as informações previstas no n.º 1 do artigo 5.
2. As informações, bem como a resposta prevista no número anterior são comunicadas pela **F2F Seguros** em papel ou qualquer outro suporte duradouro acessível ao destinatário.
3. Sem prejuízo do disposto no n.º 1 do presente artigo, caso a resposta da **F2F Seguros** não satisfaça integralmente os termos da reclamação apresentada, o reclamado indica 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 9.º

##### Divulgação da política de gestão de reclamações

A **F2F Seguros**, que assume a sua aprovação, implementação, monitorização de forma adequada e reflexo nos documentos relevantes inerentes ao exercício da atividade de distribuição de seguros, assegura, igualmente, a divulgação e explicitação das regras contidas na presente Política de Gestão das Reclamações, nomeadamente os contactos para efeitos de apresentação de reclamação direta ou indireta, requisitos mínimos e formulário de reclamação, de modo a garantir o seu conhecimento e cumprimento, a qual se encontra permanentemente disponível e

acessível, designadamente no sítio da Internet ou, não dispondo deste, mediante afixação no(s) seu(s) estabelecimento(s), bem como, sempre que solicitado, através da entrega ou envio em papel ou outro suporte duradouro.

#### Artigo 10.º

##### Disponibilização da política de gestão de reclamações

A **F2F Seguros**, disponibiliza aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados diretamente envolvidos e interessados no objeto da reclamação, a consulta nas suas instalações da informação relativa à gestão das suas próprias reclamações e documentação associada, ou através do envio de cópia da mesma, em papel ou suporte duradouro.

#### Artigo 11.º

##### Vias alternativas de reclamação

Sem prejuízo do disposto na presente Política de Gestão de Reclamações, e da possibilidade de recurso aos tribunais judiciais ou aos organismos de resolução extrajudicial de litígios, já existentes (Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros - CIMPAS, em [www.cimpas.pt](http://www.cimpas.pt)) ou que para o efeito venham a ser criados, com os quais a **F2F Seguros** tem o dever de colaborar, as reclamações dos clientes e outras partes interessadas podem ser apresentadas junto da ASF, diretamente ou através do Livro de Reclamações eletrónico em [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt) ou em suporte de papel disponível no estabelecimento.

Lisboa, 1 de Janeiro de 2022

#### ANEXO Formulário de Reclamação

- (1) Nome: \_\_\_\_\_
- (2) Qualidade: \_\_\_\_\_
- (3) N.º do documento de Identificação: \_\_\_\_\_
- (4) Morada: \_\_\_\_\_  
Código Postal: \_\_\_\_\_ Localidade: \_\_\_\_\_
- (5) Telefone: \_\_\_\_\_ Telemóvel: \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_
- (6) Assunto: \_\_\_\_\_
- (7) Mensagem: \_\_\_\_\_
- (8) Elementos adicionais: \_\_\_\_\_
- (9) Local: \_\_\_\_\_
- (10) Data: \_\_\_\_\_
- (11) Assinatura: \_\_\_\_\_

Ao submeter este formulário, reconheço que o Agente/Corretor de Seguros, enquanto Responsável pelo Tratamento, irá utilizar os meus dados pessoais de acordo com as opções expressas no mesmo e nos termos da sua Política de Privacidade e Proteção de dados Pessoais.

#### ANOTAÇÕES

- (1) Indicar o nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente (ou do colaborador que receba a reclamação nos termos da alínea a) e da subalínea iii) da alínea c) do n.º 2, do artigo 4º do presente documento).
- (2) Referir a qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente (ou do colaborador, nos casos referidos na parte final da anotação anterior).
- (3) Indicar o número do documento de identificação do reclamante.
- (4,5,6) Indicar os dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente.
- (7) Descrever dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível.
- (8) Indicar os elementos adicionais que o reclamante considere necessários para a gestão da sua reclamação.
- (9, 10) Local e data da reclamação.
- (11) Assinatura do reclamante.