

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;

- 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;

