



**REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO
APLICÁVEL À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES**

Índice

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO APLICÁVEL À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES	1
1. PRINCÍPIOS	3
2. MODELO ORGANIZACIONAL	3
3. REQUISITOS MÍNIMOS E FORMA DE APRESENTAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	4
3.1 NÃO ADMISSÃO DAS RECLAMAÇÕES	5
4. DADOS DE CONTACTO	5
5. PRAZOS DE RESPOSTA	6
6. RECLAMAÇÕES APRESENTADAS DIRETAMENTE À ASF E MEDIANTE LIVRO DE RECLAMAÇÕES	6
7. REGISTO DA INFORMAÇÃO E ARQUIVO DA DOCUMENTAÇÃO	7
8. CONDIÇÕES DE ACESSO A INFORMAÇÃO	7
9. COLABORAÇÃO COM O PROVEDOR E MECANISMOS DE RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LÍTIGIOS	8
10. ELABORAÇÃO E RESPONSABILIDADE DE ATUALIZAÇÃO DO DOCUMENTO	9
11. HISTÓRICO DE REVISÕES DO DOCUMENTO	9

1. PRINCÍPIOS

A gestão de reclamações é efetuada com base nos seguintes princípios:

- gestão célere e eficiente dos processos relativos às reclamações pela função autónoma responsável pela respetiva gestão, que atua como ponto centralizador de receção e resposta, devidamente identificada a nível interno e a nível externo, que assegura aos reclamantes total acessibilidade;
- gestão sem custos ou encargos para o reclamante, bem como sem quaisquer ónus, com exceção dos que sejam efetivamente indispensáveis para o cumprimento da função;
- gestão imparcial que garanta a correta prevenção, identificação e gestão de situações suscetíveis de configurar conflitos de interesse;
- garantia de idoneidade e detenção de qualificação profissional adequada dos Colaboradores envolvidos nos processos;
- disponibilização da informação necessária para o exercício da função de gestão de reclamações pelas diferentes áreas da Companhia;
- gestão de reclamações pela Companhia sem prejuízo do direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços;
- tratamento e análise dos dados relativos à gestão de reclamações numa base contínua, de modo a detetar e corrigir problemas recorrentes ou sistémicos e a acautelar eventuais riscos legais e operacionais;
- análise das causas das reclamações de modo a identificar causas comuns a determinados tipos de reclamações, aferir se tais causas são passíveis de afetar processos da Lusitania ou produtos concebidos e comercializados pela mesma, incluindo aqueles que não são diretamente objeto de reclamação, e prevenir a repetição das causas de reclamação.

2. MODELO ORGANIZACIONAL

O tratamento das reclamações é da competência da Área de Gestão de Reclamações, integrada na Direção de Serviços Jurídicos. Recebe, processa e responde, com autonomia em relação às restantes áreas da Companhia, as reclamações que lhe chegam através das vias ao dispor dos reclamantes.

Verificar se o documento se encontra em vigor antes de utilizar.

Para tal, procede, primeiramente, à recolha, junto do reclamante e das áreas da Companhia diretamente envolvidas, dos elementos de prova e informações relevantes sobre a reclamação, necessários a uma adequada e completa resposta às reclamações admitidas, dando, depois, seguimento ao processo através da acusação da receção da reclamação até ao momento do envio da resposta.

Neste âmbito e para este efeito, a Companhia dispõe de um Portal de Gestão de Reclamações próprio, que lhe permite fazer a gestão dos processos em curso.

A Área de Gestão de Reclamações reportará à Administração, com periodicidade mensal, as reclamações recebidas.

3. REQUISITOS MÍNIMOS E FORMA DE APRESENTAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

As reclamações dirigidas à Companhia devem ser apresentadas por escrito, em suporte duradouro, preferencialmente digital, e conter as informações relevantes para a respetiva gestão, incluindo, pelo menos:

- Nome completo do reclamante e, caso aplicável, também da pessoa que o represente;
- Referência à qualidade do reclamante, designadamente se tomador do seguro, segurado, pessoa segura ou beneficiário, ou de pessoa que o represente;
- Dados de contacto do reclamante;
- Número de cliente Lusitania ou, em alternativa, o número de identificação fiscal do reclamante;
- Descrição clara e pormenorizada dos factos que motivem a reclamação, designadamente, a data e o local em que os mesmos se verificaram e a identificação dos respetivos intervenientes;
- Data e local da reclamação.

Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos acima identificados, necessários para efeito da respetiva gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação ou quando não se reporte à atividade da Lusitania, a Área de Gestão de Reclamações dá conhecimento desse facto ao reclamante, por escrito, convidando-o, no primeiro caso, a suprir a omissão ou, no segundo, caso integrem o mesmo grupo, direcionando a reclamação para a empresa de seguros ou entidade gestora à qual a reclamação se reporte, num prazo que não exceda 5 (cinco) dias úteis a contar da data de receção da reclamação.

Verificar se o documento se encontra em vigor antes de utilizar.

3.1 NÃO ADMISSÃO DAS RECLAMAÇÕES

A não admissão de reclamações por parte da Área de Gestão de Reclamações, apenas, ocorre quando:

- a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido supridos no prazo de 20 (vinte) dias úteis a contar da comunicação referida;
- 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, que já tenham sido objeto de resposta pela Lusitania;
- d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

Sempre que a Área de Gestão de Reclamações não admitir reclamações apresentadas invocando a inobservância dos requisitos de admissibilidade pré-definidos, dá conhecimento desse facto, por escrito, ao reclamante, fundamentando a não admissão da reclamação, num prazo que não exceda 5 (cinco) dias úteis a contar da data de receção da reclamação, ou no caso da alínea a), a contar do final do prazo de 20 (vinte) dias nele fixado.

4. DADOS DE CONTACTO

As reclamações podem ser dirigidas à Companhia:

- Por carta, ao cuidado de:
Gestão de Reclamações
Lusitania, Companhia de Seguros, S.A.
Para a Sede Social
- Por mensagem eletrónica, para o endereço:
gestaoreclamacoes@lusitania.pt (reclamações dirigidas à Lusitania, Companhia de Seguros, S.A.)
gestaoreclamacoes@nseguros.pt (reclamações dirigidas à marca N Seguros)

Verificar se o documento se encontra em vigor antes de utilizar.

5. PRAZOS DE RESPOSTA

A Área de Gestão de Reclamações acusa a receção da reclamação num prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data de receção da reclamação.

A mesma Área informa, ainda, num prazo que não exceda 5 (cinco) dias úteis a contar da data de receção da reclamação, de forma fundamentada, por escrito, sobre a impossibilidade objetiva de observar os prazos internos definidos para a Gestão de Reclamações, indicando a data estimada para a conclusão da análise dos respetivos processos, mantendo o cliente informado sobre as diligências em curso e a adotar para efeitos de resposta à reclamação apresentada.

A Área de Gestão de Reclamações comunica por escrito ao reclamante, preferencialmente em suporte digital, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis a contar da data da receção da reclamação ou do envio dos elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, a posição assumida pela Lusitania, de forma completa e fundamentada, incluindo a especificação das disposições legais e contratuais aplicáveis, através de uso de linguagem clara e percetível, adequando-se ao perfil específico do reclamante.

Ao comunicar uma decisão final que não satisfaça plenamente o pedido do reclamante, a Área de Gestão de Reclamações indica as opções de que dispõe para prosseguir com a reclamação, designadamente a possibilidade de recurso ao Provedor do Cliente da Lusitania e marca N Seguros.

6. RECLAMAÇÕES APRESENTADAS DIRETAMENTE À ASF E MEDIANTE LIVRO DE RECLAMAÇÕES

O tratamento das reclamações apresentadas diretamente à ASF, é feita utilizando o Portal do Consumidor de Seguros e Fundos de Pensões – Operadores, a que a Companhia acede após ser notificada pela ASF sobre a existência de reclamação a si dirigida.

A Lusitania dispõe de um livro de reclamações na sua Sede Social e nos Balcões da Companhia, bem como de um livro de reclamações eletrónico registado, através do qual o utente poderá igualmente dirigir a sua reclamação, em <https://www.livroreclamacoes.pt/>.

7. REGISTO DA INFORMAÇÃO E ARQUIVO DA DOCUMENTAÇÃO

A Área de Gestão de Reclamações assegura o registo da informação relativa à gestão das reclamações e documentação associada, nos termos legais e regulamentares aplicáveis e harmonia com a Política de Gestão da Informação adotada pela Companhia. Para tal, a Lusitania dispõe de sistemas adequados, designadamente, um sistema eletrónico seguro, de registo da informação relativa à gestão das reclamações (arquivo digital), de toda a documentação constante do respetivo processo, em condições de legibilidade idênticas às dos documentos originais, os quais são mantidos durante o prazo mínimo de cinco anos. Os documentos originais são também conservados.

O registo das reclamações inclui os seguintes elementos:

- i. Objeto da reclamação;
- ii. Dados sobre o reclamante;
- iii. Data de recebimento e resposta da reclamação;
- iv. Resultado do procedimento de tratamento de reclamações;
- v. Ramo, número de apólice e/ou processo e Mediador;
- vi. Número da reclamação, classificada de acordo com a estrutura fixada em mapas de reporte, em conformidade com o disposto no Artigo 11.º, n.º 4, da Norma Regulamentar n.º 7/2022 de 7 de junho.

8. CONDIÇÕES DE ACESSO A INFORMAÇÃO

A Área de Gestão de Reclamações assegura o sigilo profissional e a proteção de dados pessoais dos reclamantes fornecendo somente as condições e as informações a que puderem legalmente aceder, garantindo que são informados sobre o tratamento ulterior da reclamação. A Lusitania publica informações detalhadas sobre o seu processo de tratamento de reclamações de forma facilmente acessível ao público, clara, precisa e atualizada, designadamente através da “Informação geral relativa à gestão de reclamações” disponível no seu estabelecimento e das “Informações relevantes para o cliente” no seu sítio na Internet, onde se incluem:

- i. indicações detalhadas sobre o modo de apresentar uma reclamação;
- ii. o processo que será seguido no tratamento de uma reclamação.

O pedido de acesso a informação relacionada com a reclamação deve ser feito por escrito através dos meios indicados no Ponto 3. do presente Regulamento.

Verificar se o documento se encontra em vigor antes de utilizar.

9. COLABORAÇÃO COM O PROVEDOR E MECANISMOS DE RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LÍTIGIOS

A Área de Gestão de Reclamações está adstrita ao dever de colaboração com o Provedor do Cliente, bem como, nos termos legais, com as entidades que assegurem mecanismos de resolução extrajudicial.

- Dados do Provedor:

Prof. Doutor José Alves de Brito

Morada: Sede Social da Companhia

E-mail: provedordocliente@lusitania.pt ou provedordocliente@nseguros.pt

- Mecanismos de Resolução Extrajudicial

As vias de resolução alternativa de litígios que os clientes têm ao seu dispor e a que a Lusitania se encontra legalmente obrigada:

- Entidades de Resolução Alternativa de Litígios

O cliente poderá recorrer aos Centros de arbitragem de conflitos de consumo de competência genérica, bem como ao centro de arbitragem sectorial, o CIMPAS – Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros (www.cimpas.pt).

Todos os litígios emergentes da validade, interpretação, execução e incumprimento do contrato de seguro, podem ser dirimidos por via arbitral, nos termos previstos no regime geral da Lei de Arbitragem. Quando o valor económico do litígio emergente do contrato não exceda a alçada dos tribunais de 1.^a instância (5,000,00€), pode o reclamante optar por sujeitá-lo a arbitragem necessária ou mediação, submetendo-o à apreciação do tribunal arbitral adstrito aos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo legalmente autorizados, cuja lista se encontra disponível em consumidor.gov.pt.

- Tribunais e Julgados de Paz

O reclamante pode recorrer aos Tribunais ou aos Julgados de Paz. No entanto, estes últimos apenas podem intervir em causas que não excedam os € 15.000,00.

Verificar se o documento se encontra em vigor antes de utilizar.

10. ELABORAÇÃO E RESPONSABILIDADE DE ATUALIZAÇÃO DO DOCUMENTO

Responsável pela atualização	Elaboração	Verificação	Aprovação
DSJ/Gestão de Reclamações	Gestão de Reclamações	Comité de Controlo Interno	Órgão de Administração

11. HISTÓRICO DE REVISÕES DO DOCUMENTO

N.º Revisão	Data	Resumo Alterações
02	30-09-2025	Terceira versão - Revisão anual sem alteração de conteúdo.
01	05-11-2024	Atualização de <i>layout</i> e revisão do enquadramento jurídico; Substituição do documento anterior "Regulamento Sistema Integrado Gestão de Reclamações (GCLI.000.A)".
00	28-05-2010	Primeira versão.

Verificar se o documento se encontra em vigor antes de utilizar.