

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO APLICÁVEL À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Secção I Disposições preliminares

Artigo 1.º Objeto

1. O presente Regulamento, definido e aprovado pelo órgão de administração da MAPFRE SEGUROS em reunião da sua Comissão Diretiva de 24 de fevereiro de 2010 ⁽¹⁾, tem por objeto a definição da metodologia de funcionamento da gestão de reclamações rececionadas e remetidas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, bem como do respetivo modelo organizacional adotado, nos termos consignados pelas Normas n.ºs. 10/2009-R, de 25 de junho, 2/2013-R, de 10 de janeiro, e 7/2022-R, de 7 de junho, sobre Conduta do Mercado, da ASF.
2. Por MAPFRE SEGUROS entende-se apenas as empresas de seguros que integram o Grupo MAPFRE em Portugal denominadas socialmente por MAPFRE Seguros Gerais, S.A., MAPFRE Seguros de Vida, S.A. e MAPFRE Santander Portugal – Companhia de Seguros, S.A...

Artigo 2.º Âmbito

O presente Regulamento compreende todas as regras correspondentes à sua implementação, bem como à monitorização do seu cumprimento e respetivo acompanhamento.

Artigo 3.º Forma e comunicação

O presente Regulamento é formalizado através de documento escrito consignado em Circular Interna emitida pela Administração e/ou Serviços Jurídicos da MAPFRE SEGUROS ⁽²⁾, comunicada de forma eficaz a todos os colaboradores, incluindo mediadores, das empresas que a integram, encontrando-se permanentemente disponível e acessível em meios de divulgação internos, designadamente através da sua inserção no despectivo sítio institucional na Internet e em publicações internas, podendo ser solicitado através da entrega em suporte papel.

⁽¹⁾ O presente regulamento foi alterado em 15.01.2016 na sequência da publicação da Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro e será ratificado em Comité Diretivo, bem como em 24.05.2017 na sequência da publicação da Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro. Alterado ainda em 5.08.2021 face à inclusão na MAPFRE Portugal da MAPFRE Santander Portugal – Companhia de Seguros, S.A., e em 20.02.2023 na sequência da publicação Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho.

⁽²⁾ A versão inicial deste Regulamento foi difundida através da Circular n.º 2010-036 DG NOR - Modelo organizacional MAPFRE de Conduta de Mercado III, de 27 de agosto, e a sua versão, atualmente alterada, será oportunamente divulgada através de circular similar, bem como no sítio MAPFRE.

Artigo 4.º

Modelo organizacional adotado

O modelo organizacional adotado para a gestão de reclamações assenta na existência de uma função autónoma responsável pela gestão das mesmas e de uma aplicação informática denominada GRM/Reclamações (Gestão de Resposta a Mensagens), nos termos descritos nos artigos que integram as Secções II e III do Capítulo II do presente Regulamento.

Secção II

Princípios gerais

Artigo 5.º

Celeridade e eficiência

Os processos relativos às reclamações apresentadas à MAPFRE SEGUROS devem ser geridos de forma célere e eficiente, o que é assegurado através da instituição de uma função autónoma responsável pela respetiva gestão.

Artigo 6.º

Gratuidade

A gestão dos processos de reclamações não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante, bem como quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para o cumprimento dessa função.

Artigo 7.º

Imparcialidade e prevenção de conflitos de interesses

1. As reclamações apresentadas são geridas de forma imparcial.
2. Aos reclamantes é garantido que as reclamações que sejam suscetíveis de configurar conflitos de interesses são devidamente prevenidas, identificadas e geridas.
3. Os colaboradores devem revelar à MAPFRE SEGUROS todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.
4. Considera-se existir conflitos de interesse sempre que os colaboradores sejam direta ou indiretamente interessados na situação ou no processo em curso, ou o sejam os seus cônjuges, parentes ou afins em 1.º grau, ou ainda sociedades ou outros entes coletivos em que direta ou indiretamente participem.

Artigo 8.º

Qualificação profissional adequada

A MAPFRE SEGUROS assegura a idoneidade e a qualificação adequada dos seus colaboradores, nomeadamente dos colaboradores que intervenham na gestão dos processos relativos às reclamações.

Artigo 9.º

Disponibilização de informação

Todas as unidades orgânicas da MAPFRE SEGUROS, afetas ao modelo organizacional adotado para a gestão de reclamações, disponibilizam toda a informação necessária para o exercício da respetiva função de gestão de reclamações.

Artigo 10.º

Direito de recurso aos tribunais e a soluções alternativas de resolução extrajudicial

A gestão de reclamações não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços.

Artigo 11.º

Proteção de dados pessoais

1. No tratamento e análise dos dados relativos à gestão de reclamações é garantido que os resultados extraídos são considerados apenas na atividade operacional da MAPFRE SEGUROS.
2. O tratamento, efetuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais dos reclamantes, deve ser feito em estrita observância das normas legais aplicáveis e das regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta.

CAPÍTULO II

MODELO ORGANIZACIONAL ADOPTADO

Secção I

Da reclamação

Artigo 12.º

Conceito de reclamação

1. Por reclamação entende-se 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.
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 e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

Artigo 13.º

Apresentação das reclamações

1. As reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados devem ser apresentadas por escrito 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.

2. O ponto de receção e resposta das reclamações é o Serviço de Reclamações MAPFRE, sito na Rua Doutor António Loureiro Borges, 9, Edifício Zenith, Miraflores, 1495-131 Algés.
3. As reclamações por escrito devem ser preferencialmente remetidas através do endereço:
<https://www.mapfre.pt/informacoes-relevantes-para-o-cliente/reclamacoes/>
utilizando o formulário existente para o efeito, sem prejuízo da existência, nos termos legais, dos Livros de Reclamações, e por e-mail para o seguintes endereços:

MAPFRE Seguros Gerais e MAPFRE Seguros de Vida:
reclamacoes@mapfre.pt

MAPFRE Santander Portugal
reclamacoes@mapfresantander.pt

4. Os procedimentos relativos aos Livros de Reclamações encontram-se consignados na Circular n.º 2009/032 SJ NOR, de 19 de março.
5. As reclamações verbais podem ser preferencialmente apresentadas para o *Call Center* da MAPFRE SEGUROS através da linha telefónica SIM (Serviço de Informação MAPFRE Atendimento Personalizado) com o n.º 210 739 283 (dias úteis das 09h00 às 19h00).
6. Para efeitos do cumprimento do disposto na Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto, a MAPFRE SEGUROS disporá de um sistema de gravação de chamadas, oportunamente notificado à Comissão Nacional de Proteção de Dados e objeto das Autorizações n.ºs. 899/2011, para a MAPFRE Seguros de Vida, S.A., e 1264/2011, ambas de 21 de fevereiro.

Artigo 14.º

Requisitos mínimos e forma de apresentação das reclamações

1. As reclamações efetuadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, obedecem aos seguintes requisitos mínimos:
 - a) Apresentação por escrito ou por qualquer outro meio do qual fique registo escrito ou gravado;
 - b) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
 - c) Qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
 - d) Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
 - e) Número de documento de identificação do reclamante;
 - f) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
 - g) Data e local da reclamação.
2. Sempre que a reclamação apresentada não inclua os requisitos mínimos previstos no número anterior, necessários para a sua gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, a

- MAPFRE SEGUROS deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo escrito em suporte duradouro, convidando-o a suprir essa omissão.
3. A MAPFRE SEGUROS reserva-se o direito de não registar a reclamação sempre que:
 - a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos no prazo de 20 dias úteis a contar da comunicação referida no número anterior;
 - 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 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 MAPFRE SEGUROS;
 - d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.
 4. Sempre que a MAPFRE SEGUROS tenha conhecimento de que a matéria objeto de uma reclamação se encontra pendente de resolução de litígios por parte de órgãos arbitrais ou judiciais, pode abster-se de dar continuidade ao processo de gestão da reclamação.
 5. Sempre que a MAPFRE SEGUROS não admitir reclamações apresentadas nos termos previstos no número 3 do presente artigo, dará conhecimento desse facto ao reclamante, por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo escrito em suporte duradouro, fundamentando a sua não admissão.

Artigo 15.º

Prazo e conteúdo de resposta

1. Sem prejuízo de prazos especiais e/ou legais inferiores, as reclamações apresentadas obterão, por regra, resposta por escrito, sem suporte duradouro acessível ao reclamante, preferencialmente digital, no prazo máximo de 20 dias úteis, contando-se o mesmo a partir da receção da reclamação com os requisitos mínimos preenchidos, previsto no número 1 do artigo 14.º, transmitindo o resultado da apreciação da reclamação.
2. Entende-se, designadamente por prazos especiais e/ou legais inferiores, as reclamações endereçadas à MAPFRE SEGUROS por intermédio da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, Associação Portuguesa de Seguradores e DECO, bem como as efetuadas nos respetivos Livros de Reclamações.
3. As reclamações referentes à APS e à DECO, bem como as que forem endereçadas às diversas Administrações das empresas de seguros que integram a MAPFRE SEGUROS, serão sempre respondidas pelos Serviços Jurídicos.
4. Quando seja previsível a impossibilidade objetiva da MAPFRE SEGUROS observar o prazo geral previsto no número 1 do presente artigo, deverá informar de tal facto, de forma fundamentada, no prazo de cinco dias úteis a

- contar da receção da reclamação, mediante suporte duradouro acessível ao destinatário, preferencialmente digital.
5. A MAPFRE SEGUROS deve coligir e analisar toda a informação, designadamente a disponibilizada pelas suas unidades orgânicas, e reunir os meios de prova necessários a uma adequada e completa resposta às reclamações admitidas.
 6. A MAPFRE SEGUROS deve responder ao reclamante de forma completa e fundamentada, incluindo a especificação das disposições legais e contratuais aplicáveis, e conter linguagem clara e perçetível.
 7. Sem prejuízo do disposto nos nºs. 5 e 6, caso a resposta não satisfaça integralmente os termos da reclamação apresentada, a MAPFRE SEGUROS deve indicar ao reclamante as opções de que este dispõe para prosseguir com o tratamento da sua pretensão, de acordo com as competentes normais legais e regulamentares.
 8. No caso das reclamações endereçadas à MAPFRE SEGUROS pela ASF, via Portal do Consumidor, bem como das constantes dos Livros de Reclamações, as respetivas unidades orgânicas responsáveis pelos esclarecimentos a prestar aos Serviços Jurídicos, deverão, ao prestarem os mesmos, fazer acompanhá-los com a respetiva carta de resposta ao reclamante, oportunamente remetida.

Artigo 16.º

Dados de contacto para efeitos de acompanhamento

Para efeitos de acompanhamento do processo relativo à reclamação apresentada, os reclamantes dispõem dos dados de contacto constantes do número 4 do artigo 13.º, sem prejuízo de aplicação GRM/Reclamações oferecer aos reclamantes a possibilidade de saberem o seu estado através da referência disponibilizada pela aplicação logo após a apresentação da reclamação.

Artigo 17.º

Condições de acesso

Sempre que o solicitem à MAPFRE SEGUROS, os reclamantes podem aceder à informação relativa à gestão das reclamações e respetiva documentação associada.

Artigo 18.º

Provedor do Cliente

1. Só poderão ser dirigidas ao Provedor as reclamações que já tenham sido objeto de apreciação pelo Serviço de Reclamações da MAPFRE SEGUROS.
2. Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor as reclamações previamente apresentadas à MAPFRE SEGUROS às quais não tenha sido dada resposta no prazo máximo de 20 dias (o prazo a considerar é de 30 dias nos casos que revistam especial complexidade), ou que tendo-o sido, o reclamante discorde do sentido da mesma.
3. A **MAPFRE SEGUROS** (MAPFRE Seguros Gerais, S.A. e MAPFRE Seguros de Vida, S.A.) tem por Provedora, à qual devem ser dirigidas as respetivas reclamações:

Dra. Fátima Ramos Ferreira

Morada: Rua Lúcio de Azevedo, 23 – 1.º Dto.
1600-145 Lisboa
Email: provedoriamsg@gmail.com
Telefone para esclarecimentos:
21 388 45 63

4. A **MAPFRE Santander Portugal – Companhia de Seguros, S.A.**, tem por Provedor, ao qual devem ser dirigidas as respetivas reclamações:

Dr. Miguel Cancellia de Abreu
Morada: Rua Rodrigo da Fonseca, 149 – 4.º Dto. 1070-242 LISBOA
Email: m.cancelliaabreu@netcabo.pt
Telefone para esclarecimentos:
21 387 64 04

5. As reclamações endereçadas ao Provedor devem observar os requisitos mínimos previstos no número 1 do artigo 14.º do presente Regulamento.
6. O Provedor reserva-se no direito de não registar a reclamação sempre que se observem as situações previstas no número 3 do artigo 14.º do presente Regulamento.
7. A reclamação obterá resposta escrita no prazo máximo de 30 dias, sendo o prazo máximo de resposta 45 dias nos casos que revistam especial complexidade.
8. Sobre a MAPFRE SEGUROS recai um dever especial de colaboração com o Provedor do Cliente, para além de quaisquer outros deveres e obrigações que sobre ele impendem.

Artigo 19.º

Reclamações contra distribuidores de seguros e resolução alternativa de litígios

1. Os distribuidores de seguros são obrigados a possuir livros de reclamações nos estabelecimentos onde exerçam a sua atividade.
2. Para além dos procedimentos previstos no presente Regulamento, cabe à ASF analisar e dar parecer sobre reclamações que não estejam pendentes noutras instâncias apresentadas por clientes e respetivas associações, contra distribuidores de seguros.
3. Na apreciação de reclamações, a ASF promove as diligências necessárias para a verificação do cumprimento das normas cuja observância lhe caiba zelar e adota as medidas adequadas para obter a sanção dos incumprimentos, sem prejuízo da instauração de procedimento contraordenacional sempre que a conduta das entidades reclamadas, nomeadamente pela sua gravidade ou reiteração, o justifique.
4. Sem prejuízo da possibilidade de recurso aos tribunais judiciais, em caso de litígio emergente da atividade de distribuição de seguros, incluindo litígios transfronteiriços, respeitantes a distribuidores de seguros registados em outros Estados-Membros no âmbito da atividade exercida no território português, os consumidores podem recorrer a entidades de resolução alternativa de litígios.

Artigo 20.º

Resolução extrajudicial

1. A MAPFRE SEGUROS aderiu parcialmente ao CIMPAS – Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros, podendo as respetivas reclamações serem dirigidas a este Centro:

Morada Av. Fontes Pereira de Melo, 11 – 9.º Esq. 1050-115 LISBOA

Email: geral@cimpas.pt

Telefones para esclarecimentos:

Lisboa 21 382 77 00 Porto 22 606 99 10

Mais informações em www.cimpas.pt

2. As respetivas condições de elegibilidade encontram-se disponibilizadas no sítio da Internet www.cimpas.pt
3. Sobre a MAPFRE SEGUROS recai um dever especial de colaboração com o CIMPAS, para além de quaisquer outros deveres e obrigações que sobre ela impendem nos termos que se encontrarem regulados nos respetivos regulamentos aplicáveis àquele Centro.

Secção II

Função autónoma responsável pela gestão de reclamações

Artigo 21.º

Função autónoma

A gestão das reclamações dirigidas à MAPFRE SEGUROS é assegurada pela instituição de uma função responsável, identificada por Serviços de Reclamações MAPFRE, que atua como ponto centralizado de receção e de resposta às mesmas.

Secção III

GRM/Reclamações

Artigo 22.º

Modelo organizacional adotado

5. A MAPFRE SEGUROS dispõe de uma componente informática Reclamações da sua aplicação GRM para a gestão de todas as reclamações que lhe são endereçadas, independentemente de as mesmas integrarem ou não o conceito de reclamação previsto no artigo 12.º do presente Regulamento.
6. A aplicação GRM/Reclamações regista por companhia de seguros (MAPFRE Seguros Gerais e MAPFRE Seguros de Vida) e temas todas as reclamações providas do exterior, bem como aquelas que são rececionadas pelos Serviços Jurídicos da MAPFRE SEGUROS desde que endereçadas às Administrações da MAPFRE Seguros Gerais e da MAPFRE Seguros de Vida ou, ainda, às diversas MAPFRE 's, via correio eletrónico, dirigidas pela ASF.

7. Excetuam-se do GRM/Reclamações as reclamações efetuadas nos Livros de Reclamações e as reclamações endereçadas aos Serviços Jurídicos pela ASF via Portal.
8. O GRM/Reclamações dispõe de um eficaz sistema de alertas aos gestores e respetivos supervisores, no intuito de se evitarem quaisquer incumprimentos de prazos.
9. O GRM/Reclamações permite integrar as reclamações dirigidas aos serviços da MAWDY (MAPFRE ASISTÊNCIA) e reencaminhá-las para a mesma para efeitos dos necessários pedidos de esclarecimentos.
10. O GRM/Reclamações dispõe de sistemas adequados de manutenção, designadamente sistemas eletrónicos seguros, de registo da informação relativa à gestão de reclamações e de arquivo de documentação, os quais são mantidos durante o prazo mínimo de cinco anos.

Secção IV **Interlocutor perante a ASF e o** **Provedor do Cliente**

Artigo 23.º **Interlocutor**

1. Nos termos da Circular n.º 9/2009, de 5 de agosto, da ASF, o interlocutor da MAPFRE SEGUROS perante a ASF é a Diretora dos Serviços Jurídicos, Dr.ª Susana Cotrim.
2. Perante o Provedor do Cliente, o interlocutor designado é o mesmo.

Secção V **Reporte regular relativo à gestão de reclamações**

Artigo 24.º **Reporte**

A MAPFRE SEGUROS e o Provedor do Cliente remetem anualmente à ASF, até ao final do mês de fevereiro, para efeitos de supervisão da conduta de mercado, um relatório relativo à gestão de reclamações com referência ao exercício económico, nos termos dos artigos 21.º e 22.º da Norma n.º 10/2009-R, de 25 junho, da ASF e de quaisquer outras normas, circulares e instruções que venham a entrar em vigor.

Secção VI **Disposições finais**

Artigo 25.º

Acompanhamento da implementação e monitorização do cumprimento do Regulamento

O acompanhamento da implementação e monitorização do cumprimento do presente Regulamento é delegado pelo órgão de administração da MAPFRE SEGUROS na sua Diretora dos Serviços Jurídicos que desempenha as funções autónoma de gestão de reclamações e de conduta de mercado.

Artigo 26.º

Sugestões

Todas e quaisquer sugestões de correções ou melhorias ao GRM/Reclamações devem ser endereçadas aos Serviços Jurídicos da MAPFRE SEGUROS que lhes dará o seguimento devido.

Artigo 27.º

Revisão

O presente Regulamento será objeto de revisão pela Direção dos Serviços Jurídicos sempre que ocorra motivo justificativo para tal.

Artigo 28.º

Entrada em vigor

Independentemente da data da sua ratificação pelo Comité Diretivo, o presente Regulamento entrou em vigor em 1 de janeiro de 2016, sendo divulgado no sítio da MAPFRE SEGUROS e, internamente, mediante circular.