

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

1. Objetivos da Gestão de Reclamações

Dando cumprimento ao estabelecido no Art.º 28º do Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e de Resseguros, aprovado pela Lei nº 7/2019, de 16 de janeiro e ao regulamentado na Norma da ASF nº 13/2020-R, de 30 de dezembro, a VERSPIEREN PORTUGAL instituiu a função autónoma de Responsável pela Gestão de Reclamações, competindo ao titular assegurar o cumprimento do Procedimento interno de Gestão de Reclamações.

Com este Procedimento a VERSPIEREN PORTUGAL pretende assegurar a gestão imparcial, célere, eficiente e transparente das reclamações apresentadas por Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados.

A VERSPIEREN PORTUGAL considera o tratamento adequado das reclamações uma das atividades relevantes da gestão, abrangendo medidas para corrigir, se aplicável com a brevidade possível, as não conformidades detetadas em relação ao serviço prestado e a avaliação da necessidade de ações para eliminar as causas das mesmas, visando melhorar o desempenho da Organização.

2. DEFINIÇÃO DE RECLAMAÇÃO

a) Atividade de Distribuição de Seguros

- Todas as reclamações de Tomadores de Seguro, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados dirigidas, por escrito, aos Serviços da VERSPIEREN PORTUGAL, manifestando discordância ou insatisfação em relação aos serviços prestados pela Organização, incluindo qualquer alegação de eventual incumprimento.
- 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.

b) Proteção de Dados Pessoais

Reclamações dirigidas, por escrito, ao Encarregado de Proteção de Dados da Organização.

3. Apresentação e Informação Mínima que deve constar da Reclamação

A VERSPIEREN PORTUGAL apenas aceita reclamações por escrito.

Sem prejuízo de outros elementos que a VERSPIEREN entenda necessário solicitar posteriormente ao reclamante, a reclamação deve conter a seguinte informação:

- Nome completo do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- Qualidade do reclamante (tomador, segurado, beneficiário, terceiro lesado);
- Dados de contacto e número do documento de identificação do reclamante;
- Descrição dos factos que suportam a reclamação e, se possível, a identificação dos intervenientes e a data em que os factos ocorreram;
- Se possível, o número de apólice e/ou do sinistro associados à reclamação;
- Outros elementos que o reclamante considere relevantes para a gestão da reclamação; e
- Data e local da reclamação

4. PONTOS DE RECEÇÃO DA RECLAMAÇÃO

a) Reclamação associada a um contrato de seguro

- E-mail do gestor da apólice ou do sinistro; ou, preferencialmente, reclamacoes@verspieren.pt

b) Reclamação associada ao tratamento de dados pessoais

- Encarregado da Proteção de Dados da Organização dados.verspieren@verspieren.pt

5. PRAZO DE RESPOSTA ÀS RECLAMAÇÕES

A VERSPIEREN PORTUGAL compromete-se a observar os seguintes prazos de resposta ao reclamante:

- a) Receção da reclamação - 3 dias úteis
- b) Decisão - 15 dias, após a receção de toda a informação solicitada

Sempre que a realização das diligências necessárias para a análise da reclamação impeça o cumprimento do prazo de decisão acima, o Reclamante será devidamente informado, com a brevidade possível, com indicação da data estimada para a conclusão da análise do respetivo processo.

Neste caso, o Reclamante será mantido informado sobre as diligências em curso e a adotar para efeitos de resposta à reclamação apresentada.