

### **DECLARAÇÃO DE POLÍTICA**

A Popular Seguros considera cada reclamação como uma oportunidade de melhorar o serviço que presta aos seus Clientes, Colaboradores e Parceiros e de contribuir para a boa imagem e para o desenvolvimento da atividade seguradora.

A política de Gestão de Reclamações da Popular Seguros insere-se no âmbito mais vasto da Qualidade de Serviço e de Produto que a Companhia está empenhada em oferecer aos seus Clientes, Colaboradores e Parceiros.

#### **1. OBJETIVO**

Com a presente política, o Conselho de Administração da Popular Seguros define expressamente os princípios adotados pela Companhia no seu relacionamento com os tomadores de seguros, os segurados, os beneficiários ou os terceiros lesados, formaliza e comunica a metodologia para a gestão de reclamações, dando cumprimento às obrigações legais e regulamentares em vigor.

#### **2. ÂMBITO**

Nesta política, e de acordo com a regulamentação em vigor, «Reclamação» é uma manifestação de discordância em relação a posição assumida pela Popular 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.

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.

A presente política é aplicável à Popular Seguros e é extensível aos canais de distribuição que utiliza.

### 3. PRINCÍPIOS CHAVE

A Popular Seguros tem como valores fundamentais, na relação com os seus clientes, a Inovação, o Foco no Cliente e a Transparência. Assim, os princípios chave inerentes à atuação da gestão de reclamações são os seguintes:

Garantia de tratamento equitativo, diligente e transparente – aos tomadores de seguros, aos segurados, aos beneficiários ou aos terceiros lesados que se dirigem à Popular Seguros, é assegurado um tratamento equitativo, diligente e transparente suportado por uma equipa idónea, com formação e experiência adequadas no âmbito do sistema de gestão de reclamações.

Garantia de confidencialidade – para além de ser assegurada a confidencialidade no tratamento dos dados pessoais dos tomadores de seguros, dos segurados, dos beneficiários ou dos terceiros lesados decorrente da aplicação da legislação vigente, no caso da reclamação a inerente documentação consta de um processo constituído exclusivamente para efeito do respetivo tratamento, estando segregado da restante documentação que forma o processo do Cliente.

Gestão e prevenção de conflitos de interesses – o modelo de gestão e os processos definidos para o tratamento das reclamações na Popular Seguros pretendem assegurar uma gestão imparcial e a prevenção de conflitos de interesse, que decorram do interesse direto ou indireto do colaborador na situação ou processo em curso, do interesse de seu cônjuge, parentes ou afins em 1.º grau ou do interesse de sociedades ou outros entes coletivos em que direta ou indiretamente participe. Um Gestor de Reclamações também se absterá de participar no tratamento de qualquer reclamação que afete uma área da Companhia da qual fez parte na altura da sua ocorrência ou produção de efeitos.

Eficácia e Eficiência – os processos definidos visam o tratamento rápido e correto das reclamações recebidas pelas diferentes vias e sobre as diferentes matérias, existindo uma área que centraliza a respetiva receção e resposta, estando definidas as responsabilidades nas várias etapas e dos diversos intervenientes.

Acessibilidade e encargos – A Companhia disponibiliza no seu sítio da Internet um acesso direto bem como um contacto telefónico para poder ser apresentada uma reclamação. O tratamento de uma reclamação não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante, bem como quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para o cumprimento da função.

Anti - Fraude – a Popular Seguros tem implementada uma política de prevenção e combate à Fraude contra os seguros. Assim, o conteúdo mínimo da informação a prestar aos tomadores de seguros, aos segurados, aos beneficiários ou aos terceiros lesados será aquele que tendo em conta as regras e a forma de atuar se considere mais relevante e adequado às circunstâncias.

#### **4. ORGANIZAÇÃO INTERNA**

A Gestão de Reclamações integra a estrutura da Popular Seguros e desempenha as suas funções com autonomia das restantes unidades orgânicas, analisando e decidindo de forma independente.

As informações necessárias para a apreciação de uma reclamação e resposta ao reclamante são solicitadas às diversas unidades orgânicas da Popular Seguros e/ou às entidades parceiras.

#### **5. APRESENTAÇÃO, TRATAMENTO E RESPOSTA A RECLAMAÇÕES**

A apresentação de uma reclamação poderá ser feita da seguinte forma:

##### **Reclamação dirigida à POPULAR SEGUROS**

###### A. Receção e resposta:

Unidade orgânica a quem deve ser dirigida: Gestão de Reclamações

Morada: Rua Ramalho Ortigão, nº 51– 1099-090 Lisboa

Email: [reclamacoes@popularseguros.pt](mailto:reclamacoes@popularseguros.pt)

Fax: 217 924 701

###### B. Requisitos mínimos da reclamação:

- 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 (morada, telefone, e-mail);
- e) Número de documento de identificação do reclamante (Bilhete de Identidade/Cartão de Contribuinte/Cartão de Cidadão) e, caso aplicável, o número da apólice de seguro;
- 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.

### C. Prazo de resposta

A reclamação obterá resposta escrita no prazo máximo de 20 dias (o prazo a considerar é de 30 dias nos casos que revistam especial complexidade), contados a partir da data de receção da reclamação com os requisitos mínimos preenchidos.

### **Reclamação dirigida ao Provedor do Cliente**

Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor do Cliente as reclamações que já tenham sido dirigidas à Popular Seguros e cuja resposta não tenha sido obtida no prazo máximo de 20 dias (o prazo a considerar é de 30 dias nos casos que revistam especial complexidade), ou cujo reclamante discorde do sentido da mesma.

#### A. Receção e resposta:

Dr. Miguel Cancellabreu de Abreu

Morada: Rua Rodrigo da Fonseca 149 – 4º Dto, 1070-242 Lisboa

Email: m.cancellabreu@netcabo.pt Fax: 213 855 310

#### B. Requisitos mínimos da reclamação:

- 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 (morada, telefone, e-mail);
- e) Número de documento de identificação do reclamante (Bilhete de Identidade/Cartão de Contribuinte/Cartão de Cidadão) e, caso aplicável, o número da apólice de seguro;
- 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.

### C. Prazo de resposta

A reclamação obterá resposta escrita no prazo máximo de 30 dias (o prazo máximo de resposta é de 45 dias nos casos que revistam especial complexidade), contados a partir da data de receção da reclamação com os requisitos mínimos preenchidos.

### **Reclamação Incompleta ou Recusada**

Quando a reclamação não cumpra os requisitos mínimos enunciados, o reclamante é notificado para completar os dados em falta, no prazo de dez dias, após o que, na ausência de entrega dos referidos dados, a reclamação será encerrada.

Nos termos das normas regulamentares em vigor, a reclamação também será recusada, com notificação ao reclamante, quando:

- sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidos;
- a matéria da reclamação seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
- a reclamação reitere outra anterior, apresentada pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria, que já tenha sido objeto de resposta;
- a reclamação não tenha sido apresentada de boa-fé, o seu conteúdo seja vexatório ou seja totalmente desprovida de fundamento.

### **Outras entidades a quem podem ser dirigidas reclamações**

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

Avenida da República, 76 1600-205 Lisboa