



# Regulamento de Funcionamento aplicável à gestão de Reclamações

Hiscox, S.A., Sucursal em Portugal



## 1. Finalidade e Âmbito.

### Artigo 1. Finalidade.

O presente regulamento tem por objeto definir o modelo organizacional e os procedimentos internos adotados pela HISCOX, S.A., Sucursal em Portugal (doravante, HISCOX) em sede de gestão e tratamento de reclamações, incluindo os requisitos mínimos a observar no processo de tratamento de todas as reclamações dirigidas à HISCOX, à luz da Norma Regulamentar n.º 7/2022.

### Artigo 2. Âmbito.

Nos termos da Norma Regulamentar n.º 7/2022 as reclamações dos clientes devem ser apresentadas por escrito, em suporte duradouro, preferencialmente digital, encontrando-se designada uma função de gestão de reclamações encarregue pelo processamento e tratamento das reclamações recebidas, nos termos do procedimento definido na Secção 2. do presente regulamento.

Concomitantemente, a HISCOX nomeou um Provedor do Cliente ao qual podem ser apresentadas reclamações relativamente a atos ou omissões que não tenham sido resolvidas por via do procedimento de gestão de reclamações referido no parágrafo anterior.

O Provedor do Cliente corresponde a uma pessoa singular designada pela HISCOX, mas independente perante esta, que tem como função responder às reclamações apresentadas pelos reclamantes que não tenham sido resolvidas através do procedimento regular de tratamento de reclamações (um segundo nível para apresentar a reclamação).

O Provedor do Cliente tem por finalidade atender e resolver as reclamações apresentadas pelos reclamantes, tanto no que respeita à atuação da seguradora como à dos seus agentes e operadores *bancassurance*, de acordo com o disposto na regulamentação aplicável em vigor. O Provedor do Cliente rege-se por um regulamento próprio.

### Artigo 3. Definição de Reclamação.

A definição de 'reclamação' da HISCOX segue a definição estabelecida nas Diretrizes da EIOPA sobre Tratamento de Reclamações por Empresas de Seguros. Uma 'reclamação' é:

“Declaração de insatisfação dirigida a uma empresa de seguros por uma pessoa relativa ao contrato de seguro celebrado ou serviço prestado. O tratamento de reclamações deve ser diferenciado da gestão de sinistros, bem como dos simples pedidos de execução do contrato, de informação ou de esclarecimento.”

Tal declaração de insatisfação pode ser escrita ou verbal, efetuada diretamente ou através de um representante autorizado, e pode ser expressa em relação a qualquer falha ou deficiência da HISCOX em cumprir uma obrigação ou compromisso no âmbito de um determinado contrato de seguro.

Qualquer comentário genérico sobre atrasos ou atenção ineficiente por parte da HISCOX que não se encontre diretamente relacionado com um determinado contrato de seguro deve ser considerado como *feedback* e não como uma reclamação.

Uma reclamação deve, portanto, ser distinguida de:

- a) reclamações relativas a um contrato de seguro com uma empresa de seguros que não seja a HISCOX (por exemplo, a Lloyd's of London),
- b) simples pedidos de celebração do contrato de seguro, esclarecimentos ou informações, e
- c) *feedback* geral (*feedback* negativo ou *feedback* positivo), bem como questões.

### Artigo 4. Definição de Reclamante: legitimidade legal para apresentar uma reclamação.

Para efeitos do presente regulamento, e em conformidade com as diretrizes da EIOPA acima referidas, um 'reclamante' é:

“Pessoa suscetível de preencher as condições de elegibilidade para que a sua reclamação seja tida em consideração por uma empresa de seguros, e que tenha apresentado uma reclamação, designadamente um tomador de seguro, um segurado, um beneficiário e, em algumas jurisdições, um terceiro lesado.”

Assim, qualquer tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado terá legitimidade legal para apresentar uma reclamação.

## **Artigo 5. Modelo organizacional**

A função de gestão de reclamações é assumida pelo Departamento de Reclamações.

O Departamento de Reclamações actua de forma imparcial, garantindo a prevenção, identificação e gestão de situações suscetíveis de configurar conflitos de interesse, sendo os seus colaboradores idóneos e dotados de qualificação profissional adequada às funções.

O Departamento de Reclamações assegura o tratamento e análise, numa base contínua, dos dados relativos às reclamações, de modo a detetar e corrigir irregularidades.

## **Artigo 6. Prazo para responder a reclamações.**

De acordo com a Norma Regulamentar n.º 7/2022, aplicam-se os seguintes prazos para tratamento de reclamações: 20 dias úteis a contar da receção da reclamação ou dos elementos adicionais pedidos, por escrito, em suporte duradouro acessível ao reclamante, preferencialmente digital. Este prazo poderá ser prolongado para 30 dias úteis relativamente a casos que revistam especial complexidade.

Caso o Departamento de Reclamações preveja que não será possível responder à reclamação recebida no prazo de 20 dias úteis, o reclamante deverá ser informado desse facto no prazo de 5 dias úteis a contar da receção da reclamação e deverá ser indicado um prazo estimado para a resposta. O Departamento de Reclamações deve manter o reclamante informado sobre as diligências em curso até à resolução da reclamação.

A resposta ao cliente deve incluir o fundamento legal em que se baseia a decisão apresentada.

## **Artigo 7. Mecanismos de cooperação e colaboração.**

Todas as pessoas e Departamentos da HISCOX têm o dever de prestar quer ao Departamento de Reclamações, quer ao Provedor do Cliente, todas as informações que lhes sejam solicitadas relativamente ao exercício das suas funções. A HISCOX garantirá que os procedimentos previstos para a transmissão da informação requerida respondem aos princípios da celeridade, segurança, eficiência e coordenação.

## **2. Procedimento de Tratamento de Reclamações**

### **Artigo 8. Submissão**

As reclamações devem ser remetidas para o Departamento de Reclamações por correio ou e-mail, através dos seguintes contactos:

Hiscox S.A.  
Sucursal em Portugal  
Att. Departamento de Reclamações  
Morada: Atrium Saldanha, Praça Duque de Saldanha n.º 1 Piso 5.  
1050-094 Lisboa  
E-mail: [servico.cliente@hiscox.com](mailto:servico.cliente@hiscox.com)

A apresentação de uma reclamação não pode acarretar custos ou encargos excessivos para o reclamante.

A apresentação de reclamações não prejudica o não prejudica o direito dos reclamantes recorrerem aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiras.

### **Artigo 9. Requisitos de uma reclamação: conteúdo mínimo**

O processo de tratamento de reclamações começa com um documento escrito apresentado por um reclamante. As reclamações apresentadas pelos clientes devem conter, pelo menos, a seguinte informação:

- Nome completo do reclamante;
- Qualidade ao abrigo da qual o reclamante está a atuar (tomador do seguro, segurado, beneficiário, terceiro, etc.);
- Dados de contato do reclamante;
- Número do documento de identificação do reclamante;
- Descrição dos factos que deram origem à reclamação, incluindo datas;
- Data e local da reclamação.

O reclamante deve anexar à reclamação qualquer prova documental que tenha em seu poder para comprovar os fatos que deram origem à reclamação.

## **Artigo 10. Processo de Tratamento.**

### 10.1. Aviso de receção

Após a receção, o Departamento de Reclamações enviará ao reclamante um aviso por escrito, garantindo antecipadamente que a reclamação foi recebida e está a ser prontamente tratada. De acordo com a Norma Regulamentar n.º 7/2022, o prazo para o Departamento de Reclamações acusar a receção da reclamação não pode ser superior a 5 dias úteis a contar da receção da reclamação.

Devem ser mantidos registos da data de receção da reclamação, para efeitos de cálculo do prazo de resolução da reclamação.

De igual modo, o reclamante deve ser assegurado de que será mantido informado sobre quaisquer medidas que estejam a ser tomadas para alcançar a resolução da reclamação.

### 10.2. Requisito de conclusão

Caso a reclamação apresentada esteja incompleta (por não cumprir o conteúdo mínimo estabelecido neste regulamento), o Departamento de Reclamações deve entrar em contato com o reclamante e solicitar que este disponibilize as informações em falta.

Caso a identidade do reclamante não seja suficientemente comprovada, ou os fatos objeto da reclamação não possam ser claramente estabelecidos, o reclamante deverá completar as informações e documentação enviadas no prazo de vinte dias úteis contados da receção do pedido de esclarecimentos ou informações adicionais (conforme exigido pela Norma Regulamentar n.º 7/2022), com a advertência de que, caso o reclamante não o faça, a reclamação será arquivada sem mais tramitações.

O prazo utilizado pelo reclamante para corrigir os erros acima referidos não será contabilizado no cálculo do prazo de 30 dias úteis (45 no caso de casos complexos) que o Departamento de Reclamações dispõe para se pronunciar sobre a reclamação.

## **Artigo 11. Recusa**

O Departamento de Reclamações só deve recusar a admissão de reclamação nas seguintes situações:

- O reclamante omitiu informações essenciais, embora a seguradora tenha entrado em contato com o reclamante para solicitar tais informações nos termos do artigo anterior;
- A reclamação refere-se a um tema que diz respeito à competência exclusiva dos tribunais ou a reclamação já foi decidida por um tribunal ou está pendente de decisão judicial;
- A reclamação é apresentada pelo mesmo reclamante em relação a um assunto que já foi respondido pela seguradora;
- A reclamação é apresentada de má-fé ou o seu conteúdo pode ser considerado vexatório.

No caso de o Departamento de Reclamações recusar uma reclamação com base nas situações acima referidas, deve comunicar a recusa ao reclamante e fundamentar a sua decisão.

Caso o Departamento de Reclamações tome conhecimento de que a reclamação se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais, poderá abster-se de dar seguimento à reclamação. Se for o caso, deve informar o reclamante em conformidade.

Caso o reclamante fique insatisfeito com a resposta à sua reclamação, o Departamento de Reclamações deve informar o reclamante sobre outras opções para resolver o assunto, dando-lhe 10 dias para apresentar alegações. Quando o reclamante apresentar as referidas alegações e se mantiver a recusa do Departamento de Reclamações, a decisão final será notificada.

### **Artigo 12. Pedidos de informação.**

No decurso do tratamento das reclamações, o Departamento de Reclamações pode solicitar, tanto ao reclamante como aos diferentes departamentos e serviços da HISCOX, todos os dados, esclarecimentos, registos ou elementos de prova que considere relevantes para a sua tomada de decisão.

O Departamento de Reclamações conduzirá uma investigação competente, diligente e imparcial relativamente a todas as reclamações recebidas:

- a) analisando todos os fatos relevantes para determinar a melhor maneira de resolver a reclamação,
- b) identificando a raiz do problema e
- c) solicitando mais informações à parte interessada relevante na HISCOX, a fim de avaliar e entender o contexto da reclamação.

Quando se tornar evidente que tal investigação não é possível com base nas informações disponibilizadas, ou quando uma investigação preliminar revelar que é necessária uma investigação mais complexa, o Departamento de Reclamações tentará obter qualquer informação adicional necessária para avaliar de forma justa, consistente e imediata o objeto da reclamação.

### **Artigo 13. Apresentação e desistência da reclamação.**

Se, perante a reclamação, a HISCOX regularizar a sua situação perante o reclamante e este ficar satisfeito, a reclamação será arquivada sem mais providências.

Os reclamantes podem desistir das suas reclamações a qualquer momento. A desistência resultará no encerramento imediato do procedimento de tratamento da reclamação. Nestes casos, a reclamação também será arquivada sem processamento posterior.

### **Artigo 14. Resolução: Fim do processo de tratamento de reclamações e decisão do Departamento de Reclamações.**

Uma reclamação é considerada resolvida quando:

- a) a decisão ou ação proposta for aceite pelo reclamante,
- b) a reclamação foi retirada pelo reclamante, ou
- c) se se considerar que a reclamação foi abandonada, ou seja, quando os contactos efetuados ao reclamante ficaram sem resposta durante mais de vinte dias úteis.

A decisão será sempre fundamentada e deverá incluir conclusões claras sobre o pedido feito em cada reclamação, tendo por base as cláusulas contratuais, as regras de transparência e proteção do cliente e normas legais aplicáveis, bem como as boas práticas e costumes na área financeira. Caso a decisão se afaste dos critérios expressos em casos anteriores semelhantes, devem ser apresentados os motivos para tal.

A decisão que ponha termo ao procedimento de tratamento da reclamação deve mencionar expressamente as opções de que o reclamante dispõe, de acordo com as normas legais e regulamentares, em caso de desacordo com o resultado da decisão.

O Departamento de Reclamações deve comunicar uma resposta final que aborde adequadamente a reclamação, incluindo um resumo da reclamação, ou uma resposta provisória que justifique o atraso adicional e que indique a estimativa dentro da qual o reclamante poderá esperar receber uma resposta final, informando, também, o reclamante de que forma e para onde deve encaminhar a reclamação para investigação externa se continuar insatisfeito com a resposta.

A resolução final deve ser tomada no prazo de 30 dias úteis a contar da receção da reclamação (este prazo pode ser alargado em casos complexos até 45 dias úteis, devendo o Departamento de Reclamações informar o reclamante em conformidade no prazo de 5 dias úteis a contar da receção da reclamação).

A resposta ao reclamante deve ser completa e fundamentada, incluindo a especificação das disposições legais e contratuais aplicáveis, e conter linguagem clara e perceptível, adequando-se ao perfil do reclamante.

Caso a resposta não satisfaça integralmente os termos da reclamação apresentada, o Departamento de Reclamações deve indicar ao reclamante as opções de que este dispõe para prosseguir com o tratamento da sua pretensão.

A resposta provisória ou final de um reclamante, ou seja, comunicações nas quais um reclamante, nomeadamente,

- a) aceita ou recusa uma proposta que lhe foi feita,
- b) disponibiliza informação que foi solicitada,
- c) solicita informações ou seguimento, ou
- d) retira a sua reclamação,

devem ser devidamente documentadas e arquivadas pelo Departamento de Reclamações.

### **Artigo 15. Tratamento da informação**

A HISCOX tem implementados sistemas eletrónicos seguros em sede de registo e arquivo de informação e de documentação relativa à gestão de reclamações.

### **Artigo 16. Acesso à informação**

Os reclamantes têm o direito de solicitar à HISCOX informação sobre o estado das reclamações por si apresentadas e da documentação associada. O direito de acesso deve ser exercido através dos contactos referidos no artigo 8.º.

## **3. Relatório Anual relativo à gestão de reclamações**

### **Artigo 17. Relatório Anual à ASF.**

O Departamento de Reclamações deverá enviar um Relatório Anual à ASF nos termos previstos e com a informação exigida ao abrigo da Norma Regulamentar n.º 7/2022.