

## REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

HELVETIA GLOBAL SOLUTIONS LTD

### Artigo 1.º - Âmbito de aplicação

1. O presente regulamento tem por objetivo definir os processos e princípios a observar pela Helvetia Global Solutions Ltd (adiante “Helvetia”) e por todos os seus colaboradores e, quando aplicável, pelos respetivos subcontratados, na gestão e tratamento das reclamações apresentadas pelos seus clientes.
2. Para efeitos de subcontratação, o presente regulamento aplica-se, designadamente, aos colaboradores da Qover SA.

### Artigo 2.º - Definições

As seguintes definições aplicam-se para efeitos do presente regulamento:

- a) **ASF:** Autoridade de Supervisão de Seguros e de Fundos de Pensões;
- b) **Cientes:** Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, no âmbito da atividade seguradora;
- c) **Reclamação:** A manifestação de discordância ou insatisfação em relação a posição assumida ou aos serviços prestados pela Helvetia, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por clientes;

### Artigo 3.º - Princípios gerais

1. A gestão de reclamações obedece a critérios de celeridade e eficiência e é efetuada por uma função autónoma que atua como ponto centralizado de receção e resposta, devidamente identificada ao nível interno e externo, e que assegura aos reclamantes total acessibilidade.
2. A gestão de reclamações não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante, nem quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para a apresentação da reclamação.
3. A gestão de reclamações será efetuada de forma imparcial, procurando evitar-se quaisquer situações de conflitos de interesses que possam surgir.
4. No que diz respeito à atividade seguradora, as reclamações podem ser apresentadas diretamente à Helvetia, a eventuais subcontratados para o tratamento das reclamações, bem como à ASF.
5. As reclamações também podem ser dirigidas ao Provedor do cliente quando estejam preenchidos os requisitos para tal, nos termos legais e do respetivo regulamento de funcionamento.

### Artigo 4.º - Função de gestão de reclamações

1. A função de gestão de reclamações é desempenhada pelo responsável de *compliance* local da Helvetia.
2. O responsável de *compliance* local da Helvetia é investido da independência necessária para assegurar que as reclamações possam ser examinadas de forma justa e que os conflitos de interesses possam ser identificados e evitados.
3. Caso surjam conflitos de interesses em relação ao responsável de *compliance* local da Helvetia, este não deverá interferir na gestão da Reclamação respetiva e deverá transmitir o caso ao seu superior hierárquico, que dará o seguimento necessário à reclamação.

4. Compete à função de gestão de reclamações, designadamente, o seguinte:
  - a) Informar o Reclamante de que a sua Reclamação foi recebida e aferir da sua admissibilidade;
  - b) Articular com as várias unidades de negócio internas o tratamento das reclamações;
  - c) Supervisionar o tratamento das reclamações, controlando o cumprimento de prazos;
  - d) Monitorizar e analisar a base de dados das reclamações;
  - e) Reportar a sua atividade à Direção Executiva e ao Conselho de Administração da Helvetia.
  - f) Analisar a tipologia das reclamações e causas principais das mesmas, propondo alterações a processos ou procedimentos com vista a minimizar ou eliminar as reclamações;
  - g) Elaborar os relatórios anuais para a ASF previstos na lei e regulamentos aplicáveis.

#### **Artigo 5.º - Tratamento das reclamações**

1. A análise e tratamento das reclamações recebidas é efetuada pela pessoa responsável dentro da unidade de negócio a cuja área de atividade a Reclamação diga respeito.
2. Os responsáveis de cada unidade de negócio organizam as responsabilidades internas da mesma no que diz respeito à análise e tratamento das reclamações de forma independente.
3. Na medida em que se torne necessário envolver outras unidades de negócio no tratamento de reclamações, estas serão chamadas pela unidade responsável pelo tratamento da Reclamação respetiva.
4. Caso uma Reclamação seja apresentada diretamente a uma determinada unidade de negócio, o responsável pela mesma deve assegurar que o responsável pela função de gestão de reclamações seja notificado imediatamente do recebimento da Reclamação para efeitos de cumprimento do disposto no artigo 10.1.

#### **Artigo 6.º - Subcontratação da gestão de reclamações**

1. A gestão de reclamações pode ser subcontratada por parte da Helvetia relativamente a determinada unidade de negócio.
2. No caso previsto no número anterior, o responsável pela unidade de negócio correspondente deve assegurar que o subcontratado cumpre os requisitos aplicáveis à gestão e tratamento das reclamações previstos no presente regulamento.
3. No caso previsto no número 1, o responsável pela unidade de negócio correspondente deve também assegurar que as informações que devem constar da base de dados das reclamações, de acordo com o artigo 10.6, são remetidas regularmente ao responsável pela função de gestão de reclamações, ou seja, pelo menos uma vez por ano.

#### **Artigo 7.º - Modo de apresentação de reclamações**

1. As reclamações relacionadas com o seguro automóvel InsureMyTesla que sejam dirigidas à Helvetia, devem ser apresentadas junto do Serviço de mediação da Qover SA, enquanto entidade subcontratada para a gestão de reclamações, para qualquer dos seguintes endereços:  
E-mail : [mediation@qover.com](mailto:mediation@qover.com)  
Morada: Rue du Commerce, 31 1000 Bruxelas, Bélgica

2. As reclamações relacionadas com o seguro automóvel InsureMyTesla que sejam dirigidas ao Provedor do cliente devem ser apresentadas junto do Dr. Nuno B. M. Lumbrales para qualquer dos seguintes endereços:  
A/C Nuno B. M. Lumbrales  
E-mail: [provedordocliente@helvetia.com](mailto:provedordocliente@helvetia.com)  
Morada: Av. Álvares Cabral, n.º 84, 2º Esq., Gabinete 212, 1250-018 Lisboa

#### **Artigo 8.º - Requisitos para a apresentação de reclamações**

1. As reclamações devem ser apresentadas por escrito em suporte duradouro, preferencialmente digital, e estão sujeitas ao cumprimento dos seguintes requisitos:
  - a) Identificação do nome completo do Reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
  - b) Referência à qualidade de Reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado, ou de pessoa que o represente;
  - c) Identificação dos dados de contacto do Reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
  - d) Identificação do número do documento de identificação do Reclamante;
  - e) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
  - f) Identificação da data e local da reclamação.
2. Não constituem reclamações, para efeitos do presente regulamento, as declarações que integram o processo de negociação contratual, as simples 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 9.º - Recusa de admissão de reclamações**

1. Sempre que a Reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, nomeadamente quando não concretize o motivo da reclamação, a Helvetia dará conhecimento desse facto ao Reclamante, convidando-o a suprir a omissão no prazo de 20 (vinte) dias úteis.
2. A comunicação prevista no número anterior deve ser remetida ao Reclamante por escrito em suporte duradouro, preferencialmente digital, no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da receção da reclamação.
3. A Helvetia pode recusar a admissão da reclamação, mediante comunicação escrita em suporte duradouro, preferencialmente digital, enviada ao Reclamante, sempre que:
  - a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos apesar de o Reclamante ter sido convidado a supri-los;
  - b) Se pretenda apresentar uma Reclamação relativamente a matéria que seja da competência exclusiva de órgãos judiciais ou arbitrais ou quando a matéria objeto da Reclamação se encontre pendente ou já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
  - c) A Reclamação reitere reclamações que tenham sido apresentadas pelo mesmo Reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pela Helvetia;
  - d) A Reclamação não tenha sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

4. A comunicação referida no número anterior deve ser fundamentada e enviada no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data de receção da Reclamação ou do final do prazo concedido para o suprimento de omissões, consoante o caso.

## **Artigo 10.º - Política de tratamento das reclamações**

### **Artigo 10.1 - Confirmação de recebimento**

1. Após a receção da reclamação, o responsável pela função de gestão de reclamações verifica os requisitos de admissibilidade da Reclamação e comunica ao Reclamante a receção, convidando o Reclamante a suprir quaisquer omissões que eventualmente se verificarem, recusando a admissão da reclamação, nos termos do artigo anterior, ou informando o mesmo relativamente ao modo como a Reclamação será tratada.
2. A comunicação prevista no número anterior deve ser efetuada no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da receção da reclamação.

### **Artigo 10.2 - Atualização da base de dados e remessa para unidade competente**

Além do disposto no artigo anterior, assim que recebe a reclamação, o responsável pela função de gestão de reclamações introduz a Reclamação na base de dados das reclamações e reencaminha a mesma para a unidade de negócio responsável.

### **Artigo 10.3 - Análise e tratamento**

1. O responsável pela unidade de negócio correspondente, uma vez recebida a reclamação, efetua uma análise pormenorizada e isenta da Reclamação apresentada, leva a cabo as medidas que considere necessárias e informa quaisquer colaboradores envolvidos ou outros cuja intervenção considere necessária.
2. O responsável pela unidade de negócio correspondente deve tomar em consideração todos os argumentos invocados pelo Reclamante, devendo, para este efeito, compilar toda a informação e provas disponíveis.
3. As conclusões do tratamento efetuado nos termos dos números anteriores serão apresentadas numa resposta escrita em suporte duradouro, preferencialmente digital, remetida ao Reclamante, que deverá conter o resultado da apreciação da Reclamação e ser formulada de forma completa e fundamentada e numa linguagem clara e compreensível.
4. Caso a resposta seja parcial ou totalmente contrária à pretensão do Reclamante, o responsável pela unidade de negócio deverá:
  - a) Justificar as razões da resposta de forma transparente;
  - b) Informar o Reclamante da possibilidade de enviar a sua Reclamação ao Provedor do cliente, com indicação dos respetivos endereços e prazos aplicáveis, à ASF ou de recorrer a outros meios alternativos de resolução de litígios.

### **Artigo 10.4 - Prazos de resposta**

1. A resposta às reclamações deve ser remetida pelo responsável pela unidade de negócio correspondente no prazo de 20 (vinte) dias úteis contados a partir da receção da Reclamação ou, quando aplicável, da receção da comunicação do Reclamante no sentido de suprir quaisquer omissões que se verificarem.
2. O prazo referido no número anterior poderá ser alargado para 30 (trinta) dias úteis, nos casos que revistam especial complexidade.

3. Sempre que seja previsível, atenta a complexidade do assunto em causa, a impossibilidade de observar o prazo de resposta referido no número 2, o responsável pela unidade de negócio correspondente deverá informar o Reclamante, de forma fundamentada, sobre a impossibilidade objetiva de observar os prazos internos definidos para a gestão de reclamações, indicando a data estimada para a conclusão da análise e tratamento da reclamação.
4. A comunicação referida no número anterior deve ser remetida por escrito em suporte duradouro, preferencialmente digital, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data de receção da Reclamação ou do final do prazo concedido para o suprimento de omissões, consoante o caso.

#### **Artigo 10.5 - Conclusão do processo**

1. Assim que tiver enviado a resposta ao Reclamante, o responsável pela unidade de negócio correspondente deverá informar o responsável pela função de gestão de reclamações que o processo de tratamento da Reclamação respetivo foi concluído.
2. Recebida a comunicação prevista no número anterior, o responsável pela função de gestão de reclamações, introduzirá o resultado do processo de tratamento da Reclamação na base de dados das reclamações.

#### **Artigo 10.6 - Base de dados das reclamações e arquivo**

1. Todas as reclamações recebidas devem ser registadas numa base de dados central que permite uma avaliação sistemática e regular das mesmas.
2. A base de dados deve conter as seguintes informações relativas a cada reclamação:
  - a) Data de receção;
  - b) Categoria de reclamação;
  - c) Ramo de seguros;
  - d) Número de identificação;
  - e) Reclamante (nome/morada/telefone/profissão);
  - f) Objeto da reclamação;
  - g) Importância;
  - h) Urgência;
  - i) Unidade de negócio afetada e pessoa responsável;
  - j) Medidas adotadas;
  - k) Data de conclusão do processo de tratamento da reclamação;
  - l) Observações.
3. As reclamações são também numeradas e classificadas de acordo com a estrutura fixada nos mapas de reporte disponibilizados pela ASF.
4. As informações constantes da base de dados e a documentação relativa às reclamações serão mantidas pela Helvetia durante o prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

#### **Artigo 10.7 - Análise e acompanhamento interno**

1. Os dados relativos ao tratamento das reclamações devem ser continuamente analisados a fim de garantir que problemas recorrentes ou sistémicos, bem como potenciais riscos legais ou operacionais sejam identificados e eliminados.

2. Para efeitos do disposto no número anterior, as seguintes medidas devem ser tomadas pela Helvetia:
  - a) Categorização das reclamações;
  - b) Análise regular das reclamações com vista a identificar possíveis causas comuns a determinados tipos de reclamações;
  - c) Aferir se tais causas são passíveis de afetar outros processos ou outros produtos concebidos e comercializados;
  - d) Procurar prevenir a recorrência das causas de reclamação.
3. O responsável pela função de gestão de reclamações informará regularmente a Direção Executiva e o Conselho de Administração da Helvetia sobre:
  - a) as reclamações recebidas, incluindo detalhes relativos ao número de reclamações e ao seu tratamento;
  - b) os resultados da análise regular da base de dados, incluindo o envio de medidas necessárias a implementar.

#### **Artigo 10.8 - Conflitos de interesse**

1. Os colaboradores que intervenham na gestão, tratamento e análise das reclamações devem comunicar ao responsável pela função de gestão de reclamações quaisquer situações que possam criar conflitos de interesse, abstendo-se de intervir em tais situações.
2. Considera-se existir um conflito de interesses sempre que o colaborador seja parte interessada, direta ou indiretamente, na Reclamação em questão ou quando o sejam o seu cônjuge, parente ou afim em linha reta ou no segundo grau da linha colateral ou, ainda, quando o colaborador tenha tido intervenção na situação objeto da Reclamação em qualquer outra qualidade.

#### **Artigo 11.º - Reclamações para o Provedor do cliente**

1. As reclamações dirigidas ao provedor do cliente devem obedecer aos requisitos de admissibilidade previstos no artigo 8.º.
2. Apenas se consideram elegíveis as reclamações relativamente às quais não tenha sido dada resposta por parte da Helvetia ou do subcontratado para o efeito nos prazos previstos no artigo 10.4 ou, quando tendo sido dada resposta, o Reclamante discorde do sentido da mesma.

#### **Artigo 12.º - Reclamações junto da ASF**

Os clientes da Helvetia também poderão apresentar reclamações junto da ASF para:

Morada: Av. da República, 76 1600-205 Lisboa, Portugal  
E-mail: [asf@asf.com.pt](mailto:asf@asf.com.pt)  
Telefone: (+351) 21790 31 00  
[www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt)

#### **Artigo 13.º - Deveres de colaboração**

1. A Helvetia tem o dever de colaborar com o provedor do cliente, prestando-lhe toda a informação e apoio que este entenda vir a ser necessário e cumprindo os deveres que se encontram previstos na lei e regulamentação aplicável e, nomeadamente, no regulamento de funcionamento do provedor do cliente.

2. A Helvetia tem igualmente o dever de colaboração para com os mecanismos de resolução extrajudicial de litígios a que tenha aderido ou a que se encontre obrigada nos termos legais.

**Artigo 14.º - Divulgação**

O presente regulamento encontra-se disponível permanentemente no sítio da internet do seguro automóvel InsureMyTesla, onde poderão também ser consultadas as informações mais relevantes relacionadas com a gestão de reclamações.

**Artigo 15.º - Tratamento de dados pessoais**

1. A Helvetia garante o tratamento dos dados pessoais recolhidos junto dos seus clientes em conformidade com os princípios e obrigações legais e regulamentares aplicáveis.
2. A Helvetia indica igualmente aos seus clientes o local onde se encontra disponível a sua política de proteção de dados pessoais.

**Artigo 16.º - Relatório anual**

1. Mediante solicitação da ASF, a Helvetia deverá remeter anualmente à ASF até ao final do mês de fevereiro, um relatório respeitante à gestão de reclamações com referência ao ano anterior, que deve mencionar, designadamente, elementos de índole estatística, segmentados de acordo com diversas categorias, e uma análise qualitativa do processo de gestão de reclamações, incluindo as conclusões extraídas e as medidas implementadas ou a implementar.
2. O relatório cumprirá os requisitos previstos na lei e normas regulamentares aplicáveis, designadamente na Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho da ASF.

**Artigo 17.º - Alterações**

O presente regulamento será revisto anualmente e alterado sempre que surjam novas disposições legais ou regulamentares que o exijam ou existam alterações aos processos e procedimentos nele previstos.

\*\*\*\*\*