



POLÍTICA DE TRATAMENTO DOS TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS E REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

1. PREÂMBULO

A presente Política de Tratamento visa dar cumprimento aos princípios instruídos pela Norma Regulamentar N.º 13/2020-R, de 30 de Dezembro, da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) e da Lei n.º 7/2019 de 16 de Janeiro, que aprova o regime jurídico de distribuição de seguros e de resseguros, no que concerne ao seu relacionamento com os Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros Lesados.

Esta Política de Tratamento integra os princípios relativos à gestão de reclamações, pelo que se opta por incorporar na Política de Tratamento da PONTO SEGURO S.A., o Regulamento de funcionamento aplicável à Gestão de Reclamações.

2. ÂMBITO

A Política de Tratamento e o Regulamento de Gestão de Reclamações devem ser do conhecimento de todos os colaboradores e parceiros da Ponto Seguro e deve ser disponibilizada ao público, através dos meios adequados, designadamente através do site na Internet.



Artigo 1.º

Objeto

1. O presente Regulamento consagra os princípios e os mecanismos formais adotados pela Ponto Seguro – Mediação de Seguros, S.A., no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
2. Os princípios constantes do presente Regulamento refletem a visão e os valores da Ponto Seguro – Mediação de Seguros, S.A., traduzindo o comportamento esperado de todos os seus colaboradores e o de todos aqueles que, em seu nome, prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
3. A Ponto Seguro – Mediação de Seguros, S.A., divulgará o presente Regulamento internamente, com vista ao respeito pelos princípios aqui consagrados.

Artigo 2.º

Equidade, Diligência e Transparência

1. Os colaboradores devem contribuir para que seja assegurado a todos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, um tratamento equitativo, diligente e transparente, em respeito pelos seus direitos.

Artigo 3º

Informação e Esclarecimento

1. Os colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada, face à natureza e complexidade da situação, evitando a comercialização de contratos de seguros desajustados ao perfil dos mesmos.
2. As comunicações com todos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, qualquer que seja o respetivo suporte, devem ser redigidas de forma clara e facilmente inteligível, reduzindo, ao mínimo as dúvidas de interpretação.

Artigo 4º

Gestão de Reclamações

1. Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, podem apresentar reclamações à Ponto Seguro – Mediação de Seguros, S.A., nos termos e através dos meios previstos no **Anexo I** ao presente documento.



2. A gestão do processo de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante.

Artigo 5º

Dados Pessoais

1. O tratamento efetuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, deve ser feito em estrita observância das normas aplicáveis e das regras de segurança, de caráter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta.
2. O tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado, poderá ter acesso à informação que lhe diga respeito, solicitando a sua correção, aditamento ou eliminação, mediante contato direto ou por escrito junto dos balcões da Ponto Seguro.
3. Acresce ainda, que os colaboradores da Ponto Seguro – Mediação de Seguros, SA., estão obrigados a guardar rigoroso sigilo sobre todos os factos e/ou informações respeitantes aos dados dos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, cujo conhecimento lhes advenha do desempenho das respetivas funções.
4. O dever de sigilo cessa apenas nas situações previstas na lei e mantém-se para além da eventual cessação de funções na Ponto Seguro - Mediação de Seguros, S.A.

Artigo 6º

Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses

1. Os colaboradores devem revelar à Ponto Seguro – Mediação de Seguros, S.A., todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.
2. Considera-se existir conflitos de interesse sempre que os colaboradores sejam direta e indiretamente interessados na situação ou no processo em curso, ou o sejam os seus cônjuges, parentes ou afins em 1º grau, ou ainda sociedades ou outros entes coletivos em que direta ou indiretamente participem.

Artigo 7º

Celeridade e Eficiência

1. Os colaboradores devem desempenhar as funções ou tarefas que lhes caibam, com rigor e qualidade, com vista a uma gestão célere e eficiente dos processo relativos a tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.



Artigo 8º

Qualificação Adequada

1. A Ponto Seguro – Mediação de Seguros, SA., assegura a qualificação adequada dos seus colaboradores, por forma a responderem com humanismo e profissionalismo, e de acordo com as suas funções, às necessidades dos utentes, em particular no que respeita às funções relacionadas com o atendimento direto aos clientes, assegurando a qualidade do atendimento presencial e não presencial.

Artigo 9º

Política Antifraude

1. A Ponto Seguro – Mediação de Seguros, SA., tem implementado uma política de prevenção, deteção e reporte de práticas de fraude contra os seguros, e prestará aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, quando solicitado, informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.

Artigo 10º

Reporte Interno da Política de Tratamento

1. A Ponto Seguro – Mediação de Seguros, SA., assegura os mecanismos de reporte do cumprimento da política de tratamento.

Artigo 11º

Divulgação da Política de Tratamento

1. A Ponto Seguro – Mediação de Seguros, SA., divulgará a presente Política de Tratamento ao público, no seu Site da Internet e internamente, junto dos seus colaboradores e outros parceiros, com vista ao respeito pelos princípios nele consagrados.



ANEXO I

REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Artigo 12º

Gestão de Reclamações

1. Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações à Ponto Seguro – Mediação de Seguros, S.A., nos termos e através dos meios previstos nesta Política, divulgada no Site desta mediadora.
2. A gestão do processo de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargos para o reclamante.
3. Este regulamento de Gestão de Reclamações faz parte integrante da Política de Tratamento dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados.

Artigo 13º

Âmbito

1. Entende-se por Reclamação a manifestação de discordância em relação a posição assumida ou de insatisfação, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, em relação aos serviços prestados pela Ponto Seguro – Mediação de Seguros, S.A., designadamente por qualquer um dos seus trabalhadores, ou que atuem em nome da Ponto Seguro, mais adiante designados por “colaboradores”, apresentada pelos utentes e público em geral.
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 14.º

Apresentação e gestão de reclamações

1. A gestão de reclamações é da responsabilidade do Departamento Técnico da Ponto Seguro – Mediação de Seguros, S.A., adiante designado por DP, sendo esta função instituída de forma autónoma, nos termos da Norma Regulamentar n.º 13/2020-R de 30 de dezembro, da ASF.
2. Este Departamento tem como funções receber, registar, tratar e dar respostas às reclamações apresentadas.



3. A Ponto Seguro coloca à disposição dos clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados os seguintes meios para apresentação de reclamação:

a) Carta - Departamento Técnico da Ponto Seguro – Mediação de Seguros, S.A.

Morada: Avenida Santos Dumont, nº 57 – 2º Esq.º 1050-202 Lisboa

E.mail: gestao.reclamacoes@pontoseguro.pt

Formulário disponível on-line: www.pontoseguro.pt

Mais informações em www.pontoseguro.pt

Sem prejuízo do acima exposto, admite-se ainda que as reclamações referentes a assuntos da Ponto Seguro – Mediação de Seguros, SA., devidamente formalizadas por escrito, sejam diretamente entregues pelos reclamantes em qualquer balcão da Ponto Seguro ou em www.livroreclamacoes.pt

4. O acesso aos mecanismos de reclamação previstos no presente regulamento não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.

Artigo 15.º

Requisitos mínimos da reclamação

1. Apresentação por escrito ou por qualquer outro meio do qual fique registo escrito ou gravado;
2. Identificação da qualidade do reclamante, nomeadamente, tomador de seguro, segurado, beneficiário ou pessoa que atue em sua representação;
3. Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
4. Dados de contato do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
5. Número de documento de identificação do reclamante (NIF);
6. Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram;
7. Data e local da reclamação.

Artigo 16.º

Prazos de Resposta

1. Será dada resposta de acusação das reclamações apresentadas, por escrito, no prazo de dois (2) dias úteis, a contar da data da sua receção, nos locais acima referidos.
2. Às reclamações apresentadas será dada resposta, por escrito, no prazo de vinte (20) dias, a contar da data da sua receção, nos locais acima referidos, desde que as mesmas cumpram os requisitos mínimos a seguir indicados.



Artigo 17.º

Acompanhamento do processo de reclamação por parte do reclamante

1. O reclamante tem direito a acompanhar a evolução do processo. Ser-lhe-á assegurado o acesso à informação e à documentação associada, de forma transparente, e de acordo com as obrigações legais, sem prejuízo do dever ético de salvaguarda da confidencialidade de dados que possam ser suscetíveis de prejudicar o bom nome do reclamante ou de outros intervenientes no processo ou, de alguma forma, contribuir para o agravamento do conflito.
2. O DP contactará o reclamante sempre que o julgar conveniente para o manter informado e para o bom andamento do processo.
3. O reclamante poderá solicitar informações acrescidas a todo o tempo, devendo para o efeito dirigir o seu pedido ao DP, utilizando os seguintes meios:
 - a) Endereço eletrónico – gestao.reclamacoes@pontoseguro.pt;
 - b) Carta enviada ou entregue dirigida a: Departamento Técnico da Ponto Seguro – Gestão de Reclamações - Av. Santos Dumont, n.º 57,2.º Esq.º - 1050-202 Lisboa.
 - c) Telefone: 213301526
4. A informação relativa à gestão da reclamação será prestada exclusivamente pelo DP, no quadro dos princípios definidos no n.º 1. Qualquer pedido do reclamante que seja dirigido a outro Serviço da Ponto Seguro deverá ser por este encaminhado para o DP o mais rapidamente possível por forma a garantir uma resposta célere.

Artigo 18.º

Outras Entidades a quem podem ser dirigidas reclamações

1. Aos serviços da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), sito na Avenida da República, n.º 76, 1600-205 Lisboa, ou no site www.asf.com.
2. À arbitragem voluntária: Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros (CIMPAS), em www.cimpas.pt

Artigo 19.º

Divulgação do Regulamento de Gestão de Reclamações

1. A Ponto Seguro – Mediação de Seguros, SA., divulgará o presente Regulamento ao público, no seu site da Internet e internamente, junto dos seus colaboradores e em toda a estrutura da empresa e outros parceiros, com vista ao respeito pelos princípios nele consagrados.

Vera Henriques Pinheiro
Sandra Keyser