



## GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

### REGULAMENTO INTERNO N.º 01/GESTREC/2009

#### Artigo 1.º Conceito

1. Entende-se por reclamação qualquer manifestação de discordância em relação a uma posição assumida e comunicada por escrito pela ARAG ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como, qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada pelos tomadores de seguro, segurados ou outros beneficiários.

2. Ficam automaticamente excluídas do conceito de reclamação as declarações proferidas em processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e que consubstanciem pedidos de informação ou esclarecimento.

#### Artigo 2.º Princípios orientadores

1. Os tomadores de seguro, segurados e outros beneficiários devem apresentar as suas reclamações à ARAG que assegurara o seu tratamento de forma célere, eficiente e imparcial.

2. A ARAG garante que o tratamento de todas as reclamações será feito por colaboradores qualificados e com experiência comprovada nessa função, bem como, no contacto com o Cliente.

3. A apresentação da reclamação não acarreta quaisquer custos ou encargos para o respectivo reclamante.

#### Artigo 3.º Departamento de Atenção ao Cliente

1. É criado o Departamento de Atenção ao Cliente (DAC), cujas funções são especificamente as de receber, registar, tratar e dar resposta as reclamações apresentadas.

2. Os interessados deverão apresentar as suas reclamações por escrito por uma das seguintes formas:

**E.mail:** dac@arag.pt **Fax:** 21 761 53 29

**Morada:** Rua Julieta Ferrão, 10, 13.º A, 1600-131 Lisboa **Responsável:** Helga Carrasqueira

3. Quaisquer informações relacionadas com a abertura e andamento dos processos de reclamação poderão ser solicitadas por carta, fax ou e.mail, bem como por telefone através do número 21 761 53 27.

4. Os pedidos de informação apresentados na pendência do processo de reclamação, serão respondidos em 4 dias úteis.

5. O processo poderá ser consultado pelas pessoas que subscreveram a reclamação, entre as 9h30m e as 17h00m, na morada indicada no número 2 do presente artigo.

6. O DAC procedera ao registo informático de todas as reclamações apresentadas para efeitos estatísticos e de informação as entidades que nela revelem ter interesse legítimo.

7. O registo informático das reclamações será objeto de tratamento por parte do DAC, com a periodicidade que mais se adequar, com o objetivo de prevenir situações futuras de reclamações baseadas nos mesmos pressupostos.

8. No âmbito das suas funções o DAC observara o dever de colaborar com o Provedor do Cliente designado pela Companhia.

#### Artigo 4.º Requisitos

1. As reclamações devem ser apresentadas por qualquer meio do qual fique registo escrito e conter os seguintes elementos essenciais:

a) Nome completo do reclamante e tratando-se de pessoa coletiva, identificação do legal representante e qualidade em que atua;

b) Identificação da qualidade do reclamante, nomeadamente, tomador de

seguro, segurado, beneficiário ou pessoa que atue em representarão;

c) Dados de contacto da pessoa que apresenta a reclamação;

d) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e das datas em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;

e) Número de documento de Identificação do reclamante;

f) Data e local da reclamação.

2. Quando a reclamação apresentada não contenha os elementos essenciais para a sua gestão, a ARAG notificará o reclamante, devidamente identificado, convidando-o a suprir as omissões verificadas.

3. Não serão consideradas reclamações, nem terão tratamento como tal, as comunicações que:

a) Não contenham os dados essenciais que permitam a sua gestão como reclamação;

b) Visem apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas Instancias;

c) Reiterem reclamações anteriormente apresentadas pelo mesmo reclamante e em relação a mesma situação e que já tenham tido resposta da ARAG, nos termos do presente regulamento;

d) Evidenciem má-fé ou possuam conteúdo qualificado como vexatório.

4. A ARAG dará conhecimento aos reclamantes, por qualquer meio do qual fique registo escrito, dos fundamentos da não admissão como reclamação das comunicações efetuadas nos termos do número anterior.

#### Artigo 5.º Recurso a Instancia Judiciais

1. A gestão de uma reclamação nos termos do presente regulamento, não prejudica o direito dos reclamantes de recorrerem aos Tribunais ou a outros mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.

2. A ARAG reserva-se o direito de não dar continuidade a um processo de reclamação quando a matéria sobre a qual o mesmo incide esteja a ser alvo de apreciação por parte de órgãos arbitrais ou judiciais.

#### Artigo 6.º Prazo de resposta

1. A reclamação apresentada será apreciada e recebera resposta por parte da ARAG, no prazo de 10 dias seguidos, contados da data de receção.

2. O prazo previsto no número anterior será prorrogado em 20 dias para as reclamações que revistam especial complexidade.

3. Em caso de impossibilidade de observância dos prazos indicados, a ARAG informará disso o Segurado, indicando as razões que motivaram a falta de resposta.

#### Artigo 7.º Recurso para o Provedor do Cliente

1. Decorrido o prazo de resposta fixado no artigo anterior, sem que a ARAG se pronuncie acerca da reclamação ou pronunciando-se o reclamante discorde da solução apresentada, poderá este solicitar a intervenção do Provedor do Cliente da ARAG.

2. Para os efeitos referidos no numero anterior, deverá o reclamante dirigir nova reclamação ao Provedor do Cliente da ARAG Portugal, ao cuidado de:

**Provedor do Cliente: Dr. Rui Varela Gonçalves**

**Endereço: Rua Castilho, n.º 75, 8.º Esquerdo, 1250-068 Lisboa**

**E.mail: rui.varela.goncalves-58f@adv.oo.pt**

**Telefone: (+351) 217 815 250**

**Fax: (+351) 217 815 259**