



REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO APLICÁVEL À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

ARAG SE – Sucursal em Portugal

[Data: 03.04.2025]

Artigo 1.º - Conceito de reclamação

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, beneficiários ou terceiros lesados.
2. Não se incluem no conceito de reclamação, e não serão tratadas como tal, 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 os 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 assegurará 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 na função e no contacto com o Cliente.
3. A apresentação da reclamação não acarreta quaisquer custos ou encargos para o respetivo reclamante.

Artigo 3.º Modelo organizacional da gestão de reclamações

1. A gestão de reclamações é exercida pelo Departamento de Atenção ao Cliente (DAC), cujas funções são especificamente as de receber, registar, tratar e dar resposta às reclamações apresentadas.
2. As reclamações devem ser apresentadas por escrito e enviadas por correio ou correio eletrónico para:

Morada: Rua Julieta Ferrão, 10, 13.º A, 1600-131 Lisboa

E-mail: dac@arag.pt
3. Quaisquer informações relacionadas com a abertura e andamento dos processos de reclamação poderão ser solicitadas por carta 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 5 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 procederá ao registo informático de todas as reclamações apresentadas para efeitos estatísticos e de informação às entidades que nele revelem ter interesse legítimo, o qual será mantido pelo prazo de 5 (cinco) anos.
7. O registo informático das reclamações será objeto de análise e tratamento por parte do DAC, numa base contínua, com o objetivo de detetar e prevenir situações de futuras reclamações baseadas nos mesmos pressupostos e a acautelar eventuais riscos legais ou operacionais.
8. No âmbito das suas funções o DAC observará o dever de colaborar com o Provedor do Cliente designado pela Companhia.

Artigo 4.º - Requisitos das reclamações

1. As reclamações apresentadas por escrito devem 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 representação;
 - 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 no prazo de 5 dias úteis, identificando expressamente as omissões verificadas e convidando-o a suprir as mesmas.
3. O reclamante deverá suprir as omissões verificadas no prazo de 20 dias úteis.
4. Não serão admitidas as reclamações que:
 - a) Não contenham os dados essenciais que permitam a sua gestão como reclamação, mesmo depois da notificação prevista no n.º 2;

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 Instâncias;

c) Reiterem reclamações anteriormente apresentadas pelo mesmo reclamante e em relação à 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.

5. Sempre que uma reclamação não seja admitida pelos motivos referidos no número anterior, é dado conhecimento, por escrito, desse facto ao reclamante com a apresentação dos respetivos fundamentos de não admissão.

Artigo 5.º - Recurso a Instância Judiciais

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

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 - Numeração da reclamação e prazo de resposta

1. Após a sua receção, as reclamações são registadas em registo de reclamações interno, sendo numeradas sequencialmente e classificadas de acordo com a estrutura definida pela ASF (Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões).

2. No prazo de 5 (cinco) dias úteis será acusada a receção ao reclamante que obterá resposta escrita no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a contar da data de receção da reclamação.

3. O prazo previsto no número anterior poderá ser alargado para 20 (vinte) dias úteis, nos casos que revistam especial complexidade, sendo, deste facto, dado conhecimento ao reclamante.

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

Artigo 7.º - Recurso para o Provedor do Cliente

1. Decorridos os prazos de resposta fixados 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 número anterior, o reclamante deverá dirigir a sua reclamação ao cuidado de:

Provedor do Cliente: Dr. Carlos Alberto Carvalho Amaral

Endereço: Rua Manuel Augusto Pacheco, n.º 8, 2.º andar, 2670-450 Loures

Email: C.Carvalho.Amaral@gmail.com

Telefone : (+351) 219 823 28