

NORMA N.º 110

ANEXO 1

Regulamento do Tratamento de Reclamações, Audição e Participação dos Utentes

Artigo 1.º

Objeto

1. O presente Regulamento define os princípios e os mecanismos formais do Sistema de Tratamento de Reclamações, Audição e Participação, adiante designado “Sistema de Audição”, dos cooperadores, tomadores de seguros, segurados, pessoas seguras, beneficiários, terceiros lesados ou outros interessados, adiante designados de “utentes”, para apresentação de reclamações, informações, sugestões, opiniões e bem como os circuitos de instrução e gestão dos processos, nomeadamente a receção, averiguação, análise, resposta, tomada de medidas e reporte, sem prejuízo das formas informais e dos mecanismos associativos de audição e participação que são prática da cooperativa.

2. O presente Regulamento adota a Norma Regulamentar n.º 7/2022, de 7 de junho, Conduta de mercado e tratamento de reclamações pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

Artigo 2.º

Definições

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 Mútua dos Pescadores, designadamente por qualquer um dos seus trabalhadores, ou pessoa que atue em nome da cooperativa, 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 3.º

Princípios

1. A Mútua dos Pescadores, enquanto seguradora sem fins lucrativos, de raízes mutualistas e estatuto cooperativo, promove uma cultura de missão e de responsabilidade social a todos os níveis da estrutura e baseia a sua intervenção em metodologias de inclusão e participação, na proximidade, na qualidade e personalização do atendimento, na prevenção de litígios e na célere e imparcial gestão de conflitos.

2. Da mesma forma, o Sistema de Audição rege-se pelos princípios da boa governação, da transparência, do humanismo e da solidariedade, garantindo:

- a) Divulgação dos mecanismos do Sistema de Audição, interna e externamente, nomeadamente através da sua publicação na página institucional da Mútua dos Pescadores na *Internet*;
- b) Celeridade, imparcialidade, rigor, eficiência e transparência no tratamento dos processos;
- c) Correta informação e adequado esclarecimento dos reclamantes, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação;
- d) Tratamento dos dados pessoais dos reclamantes em estrita observância das normas legais, dos normativos internos e das regras de segurança;
- e) Qualificação adequada dos trabalhadores e colaboradores, em especial os que contactam diretamente com o público, no sentido de assegurar a qualidade do atendimento;
- f) Adequada informação aos utentes;
- g) Mecanismos de reporte interno e monitorização do cumprimento deste regulamento, através do sistema de Gestão do Riscos e Controlo Interno;
- h) Sempre que se justifique propor medidas de melhoramento dos produtos ou serviços prestados pela cooperativa, objeto de reclamações, que se considerem ter características desajustadas face ao perfil e às necessidades dos utentes.

Artigo 4.º **Gestão do Sistema de Audição**

1. A gestão do sistema de audição e participação é da responsabilidade do Departamento de Ação Cooperativa e Comunicação da Mútua dos Pescadores, adiante designado por DACC, sendo esta função instituída de forma autónoma, nos termos da Norma Regulamentar n.º 7/2022 de 7 de junho, Conduta de mercado e tratamento de reclamações pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

2. As alterações relativas à gestão das reclamações serão comunicadas à ASF no prazo máximo de 10 dias após a data da sua aprovação pelo Conselho de Administração.

3. Todos os serviços internos e pessoas envolvidas cooperaram com o DACC, fornecendo todas as informações e documentos solicitados, que possam contribuir para a boa resolução do processo.

4. A gestão dos processos de reclamação não acarretará quaisquer custos ou encargos para o reclamante.

5. 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, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços.

Artigo 5.º **Interlocutor**

1. A Mútua dos Pescadores garante a existência de um interlocutor perante a ASF para a gestão deste Sistema, no quadro do Departamento que assume a função autónoma.

2. As alterações relativas à identificação do interlocutor e aos seus dados de contacto serão comunicadas à ASF no prazo máximo de 10 dias após a data da alteração.

3. A mesma pessoa assegurará a função de interlocutor junto do Provedor.

Artigo 6.º **Prevenção de litígios**

1. Perante uma situação de conflito latente ou declarado, devem os trabalhadores, dirigentes ou colaboradores, conforme a situação, procurar avaliar da justeza da reclamação, procedendo à informação e esclarecimento do utente, de forma acessível e, tendo em conta o seu perfil e a natureza e complexidade da situação, encaminhá-lo para o superior hierárquico, conforme o caso, sempre que lhe seja solicitado ou se manifeste conveniente para prevenir um litígio.
2. Devem ser reportadas superiormente as situações suscetíveis de originar litígio, por forma a que elas sejam identificadas e geridas, e que sejam tomadas medidas de prevenção para esses e outros casos semelhantes.

Artigo 7.º **Apresentação de reclamações**

1. Se se mantiver a vontade de apresentar reclamação por parte do utente, o reclamante deve ser informado de todos os mecanismos e circuitos que estão ao seu dispor para o fazer, bem como das garantias de resposta que lhe são dadas, nos termos do presente regulamento.
2. A reclamação pode ser apresentada através dos mecanismos previstos no Artigo 9.º.
3. A reclamação deve incluir o nome completo do reclamante e número de identificação, a sua relação com a Mútua dos Pescadores, as formas de contacto, a data e o local da reclamação e os dados pertinentes para a instrução do processo (factos ocorridos, identificação dos intervenientes, data da ocorrência, n.º de apólice, se for o caso).
4. Quando a reclamação não incluir os elementos necessários e se houver necessidade de esclarecimentos suplementares para melhor resolução do conflito, o responsável pela gestão do processo solicitará os elementos em falta ao reclamante, não podendo, por isso, as omissões ou insuficiência de informação serem razão para a não admissão da reclamação.
5. A não admissão de uma reclamação apenas poderá ocorrer nas seguintes circunstâncias:
 - a) Se persistir a omissão de dados essenciais, decorrido o prazo de 10 dias após a solicitação;
 - b) Se incidir sobre matéria da competência de órgãos arbitrais ou judiciais, estiver pendente de resolução de litígio ou já tiver sido resolvida por aquelas instâncias;
 - c) Se reiterar reclamações relativamente à mesma matéria, que já tenham sido objeto de resposta no âmbito dos mecanismos previstos neste regulamento;
 - d) Se tiver sido apresentada de má-fé ou tiver conteúdo vexatório.

Artigo 8.º **Informações, sugestões e opiniões**

1. As informações, sugestões e opiniões dos utentes deverão ser encaradas pela estrutura da Mútua dos Pescadores como um contributo para melhorar o desempenho dos serviços, um meio de prevenção de litígios e uma forma de participação associativa.

2. Às informações, sugestões e opiniões aplicam-se os mesmos mecanismos e circuitos definidos para as reclamações, com os necessários ajustamentos, decorrentes do menor grau de formalidade, gravidade e exigências legais.

3. Os formulários e mensagens rececionados, depois de tratados, serão arquivados pelo DACC.

Artigo 9.º

Mecanismos de tratamento e audição

Os utentes têm ao seu dispor os seguintes mecanismos para apresentar as suas reclamações:

- a) Do endereço eletrónico – apoio.utente@mutuapescadores.pt;
- b) Da caixa “XALAVAR”, disponível em todos os balcões;
- c) De impresso próprio “ROL”, disponível em todos os balcões;
- d) De carta endereçada ou entregue em qualquer balcão ou mediador – contactos disponíveis em www.mutuapescadores.pt;
- e) Do Livro de Reclamações disponível em todas as dependências e balcões;
- f) Do Livro de Reclamações eletrónico, disponível em <https://www.livroreclamacoes.pt/inicio>.

Artigo 10.º

Circuitos e apreciação da reclamação

1. Todas as reclamações devem ser encaminhadas para o DACC por e-mail, logo que delas se tenha conhecimento.

2. O DACC contactará o reclamante acusando a receção da reclamação.

3. O DACC solicitará aos envolvidos os esclarecimentos que se entendam úteis para a apreciação da queixa, devendo ser dada resposta num prazo de 5 dias.

4. Os documentos, produzidos no âmbito de um processo de reclamação, devem ser objetivos e factuais, sem considerações de ordem subjetiva relativamente ao queixoso ou ao processo de reclamação.

5. Da reclamação e desenvolvimento do processo será dado conhecimento ao responsável ou responsáveis pelos serviços envolvidos, podendo o DACC solicitar-lhes informações e esclarecimentos ou mesmo a sua intervenção para ajudar a solucionar o conflito.

6. No processo de averiguação poderão ser consultados peritos nas matérias em causa, de acordo com o teor da reclamação.

7. A verificar-se a razoabilidade e justeza da reclamação, o DACC proporá as medidas que entenda ser necessário implementar para a resolução do problema e para prevenir situações similares, em conjunto com os responsáveis.

8. O DACC informará o reclamante por escrito, no prazo máximo de 20 dias, sobre as deliberações tomadas relativamente à reclamação apresentada e, no caso de não haver provimento da queixa, serão indicadas as razões que justificam a decisão, salvo se se tratar de questão de particular complexidade, em que o prazo será de 30 dias.

9. O DACC informará o reclamante dos mecanismos internos e externos para apresentação de recurso.

Artigo 11.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 DACC contactará o reclamante nas circunstâncias referidas no Artigo 10.º e 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 DACC, utilizando os seguintes meios:

- a) Endereço eletrónico – apoio.utente@mutuapescadores.pt;
- b) Carta enviada ou entregue dirigida a: Mútua dos Pescadores /Sistema Audição - Av. Santos Dumont, Edifício Mútua, n.º 57, 6.º, 7.º, 8.º - 1050-202 Lisboa;
- c) Telefone sede: 213 936 300 (que será encaminhado para o DACC).

4. A informação relativa à gestão da reclamação será prestada exclusivamente pelo DACC, no quadro dos princípios definidos no n.º 1. Qualquer pedido do reclamante que seja dirigido a outro Serviço deverá ser por este encaminhado para o DACC o mais rapidamente possível por forma a garantir uma resposta célere.

Artigo 12.º

Livro de Reclamações físico e eletrónico

1. Todos os locais de atendimento ao público da Mútua dos Pescadores têm disponível um Livro de Reclamações em suporte de papel, conforme as exigências legais, adiante designado por “LR”.

2. A Mútua dos Pescadores tem que responder igualmente pelas reclamações registadas no Livro de Reclamações em formato eletrónico, adiante designado por “LRe”, de acordo com o Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, que estabelece o Regime Jurídico do livro de reclamações e cria o formato eletrónico do livro de reclamações, alterando o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.

3. Relativamente ao LR, a identificação e endereço da ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, constarão de letreiro normalizado afixado em local visível e que informa o público da existência do mesmo.

4. O LR será guardado em local seguro pelo responsável do balcão.

5. Nos LR da Mútua dos Pescadores, apenas serão inscritas reclamações a ela relativas.

6. O Serviço deve fornecer ao reclamante todos os elementos necessários ao correto preenchimento dos campos do LR relativos à sua própria identificação, mas não deve interferir na descrição dos factos que façam o reclamante sentir-se lesado.
7. Depois de o reclamante ter preenchido a folha de reclamação, ser-lhe-á entregue o duplicado.
8. O reclamante deverá ser informado de que, se assim o entender, poderá, nos termos da lei, enviar também a sua cópia para a ASF.
9. O triplicado não pode ser retirado do livro, dele fazendo parte integrante.
10. O Serviço onde se verificou a reclamação deve enviar ao DACC em formato digital ou fax a(s) folha(s) da reclamação, assim que tiver conhecimento da mesma.
11. O original da folha deverá ser enviado para o DACC nos mesmos prazos referidos no ponto anterior, que será responsável pelo seu tratamento e arquivo, devendo ser enviado em formato digital (para os contactos indicados no art.º 9.º) por forma a tornar mais célere o seu tratamento.
12. Competirá ao DACC enviar, através do Portal da ASF, digitalização das folhas originais da Reclamação e instruir o processo de reclamação respeitando todos os circuitos internos e princípios constantes neste Regulamento.
13. Após notificação da ASF, a cooperativa disporá dos prazos impostos pela ASF, para apresentar as alegações que entenda por convenientes, por regra 10 dias úteis.
14. Todas as comunicações consideradas relevantes para o processo devem ser comunicadas à ASF através do mesmo Portal, sob a forma digital (e-mails, fax's, cartas ou outros, trocadas com os serviços envolvidos, com o reclamante, com outras entidades a quem se recorreu para a resolução do litígio, ou outros) respeitando os procedimentos fixados pela ASF. Poderá haver necessidade de, nestes casos, ajustar os prazos definidos neste Regulamento em função das exigências da ASF.
15. Os LR encerrados deverão ser remetidos ao DACC, onde serão, nos termos da lei, arquivados.

Artigo 13.º **Formação profissional**

1. Para dar cumprimento às exigências inerentes ao estatuto de empresa formadora certificada, a Mútua dos Pescadores deverá disponibilizar cópia deste Regulamento nas ações de formação que realizar.
2. Se os formandos pretenderem formular reclamação no LR, será disponibilizado para o efeito.
3. As reclamações dos formandos seguirão os mesmos trâmites definidos nos artigos anteriores.
4. Os relatórios de formação incluirão informação sobre eventuais reclamações apresentadas e sobre o tratamento que lhes foi dado. Referirá, igualmente, as sugestões e opiniões que sejam apresentadas.

5. Os formandos dispõem, também, da possibilidade de apresentarem as suas opiniões e sugestões através de fichas de avaliação da formação.

Artigo 14.º

Constituição do processo, arquivo e reporte

1. O DACC constituirá um processo físico por cada reclamação, que deve conter toda a informação relevante e toda a documentação associada.
2. Dos processos instruídos, será mantido arquivo (digital e/ou em papel), de acordo com a Lei.
3. Para efeitos de supervisão da conduta de mercado, o DACC remeterá anualmente à ASF relatório da gestão de reclamações relativas ao exercício do ano anterior, bem como o “formulário tipo” fornecido pela ASF, de acordo com normativo em vigor.

Artigo 15.º

Monitorização

1. A Mútua dos Pescadores, através do sistema de Gestão de Riscos e Controlo Interno, assegura os mecanismos de reporte e monitorização da Política de audição e participação.
2. Assegura também o tratamento e a análise, numa base contínua, dos dados relativos à gestão de reclamações, de modo a detetar e corrigir problemas recorrentes ou sistémicos e a acautelar eventuais riscos legais ou operacionais.
3. Em observância do disposto no número anterior, deve, em especial, analisar as causas das reclamações recebidas de molde a identificar causas comuns a determinados tipos de reclamações, aferir se tais causas são passíveis de afetar processos, e produtos de seguros comercializados, incluindo aqueles que não são diretamente objeto de reclamação e prevenir a recorrência das causas de reclamação.

Artigo 16.º

Provedor

1. Cumprindo os requisitos legais, a Mútua dos Pescadores designou Provedor próprio.
2. Nos termos legais só são elegíveis para apresentação ao Provedor as reclamações às quais a cooperativa não tenha dado resposta no prazo de 20 dias ou quando o reclamante discorde do sentido da resposta.
3. É instituído o Regulamento do Provedor.

Artigo 17.º

Mediação e arbitragem

1. Sempre com o objetivo de tornar mais célere e eficiente a resolução de eventuais conflitos de interesse entre a Mútua dos Pescadores e os utentes, as duas partes poderão acordar submeter o litígio à mediação e arbitragem de entidade terceira, conforme está previsto na apólice do contrato de seguro.

2. A Mútua dos Pescadores poderá aderir, a todo o momento, a serviço de mediação e arbitragem externo especializado na resolução de litígios emergentes de contratos de seguros, se considerar que ele pode garantir um tratamento adequado às características dos segmentos em que opera e dos produtos que disponibiliza, nomeadamente ao CIMPAS – Serviço de Mediação e Arbitragem do Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros.

Artigo 18.º

Outras formas de recurso

1. A formulação de reclamação no âmbito dos vários mecanismos previstos no presente regulamento constitui um direito dos utentes da Mútua dos Pescadores e de outras partes interessadas, visando a resolução mais célere e eficiente das reclamações e a prevenção de litígios e não diminuindo as garantias de defesa das partes.

2. Assim, a apresentação de reclamação nos termos do presente regulamento não exclui o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.

Artigo 19.º

Informação e formação

1. A Mútua dos Pescadores promove a divulgação interna do presente Regulamento em toda a estrutura da cooperativa e as ações de sensibilização e formação tidas por convenientes, de forma a promover uma cultura de responsabilidade social e a garantir que os procedimentos definidos pelo Conselho de Administração são corretamente levados à prática.

2. Os dirigentes, trabalhadores e colaboradores da Mútua dos Pescadores deverão prestar todas as informações e esclarecimentos que lhes forem solicitados sobre os mecanismos e circuitos de tratamento, audição e participação dos cooperadores, tomadores de seguros, pessoas seguras, beneficiários, terceiros lesados e outras partes interessadas.

3. A Mútua dos Pescadores disponibiliza, em todos os seus Balcões, cópia deste Regulamento.

4. A Mútua dos Pescadores disponibiliza, em todos os seus balcões, caixas XALAVAR e o formulário ROL com o objetivo de facilitar a apresentação de sugestões, opiniões e reclamações.

5. O presente regulamento, está disponível para consulta no sítio da Mútua dos Pescadores na *Internet*, bem como legislação relacionada.

6. A informação disponibilizada será clara e facilitadora, incluindo, nomeadamente:

- a) A identificação dos mecanismos disponíveis - formas de reclamação possíveis, requisitos mínimos, locais e meios disponíveis para a sua apresentação;
- b) A identificação da unidade funcional responsável pela gestão do sistema de audição, nomeadamente das reclamações, com indicação dos contactos diretos;
- c) Os circuitos e prazos definidos para a instrução dos processos e a resposta aos reclamantes;
- d) A identificação do Provedor, os seus contactos e as condições de elegibilidade das reclamações.

Artigo 20.º
Proteção de Dados Pessoais

1.O tratamento efetuado dos dados pessoais dos cooperadores, tomadores de seguros, pessoas seguras, beneficiários e outros interessados, deve ser feito em estrita observância das normas legais aplicáveis e das regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta.

2.O cooperador, tomador de seguro, pessoa segura, beneficiário e outro interessado que seja titular de dados pessoais poderá exercer os direitos que se encontram legalmente previstos, mediante contacto direto ou por escrito junto de qualquer Balcão, através do e-mail protecao.dados@mutuapescadores.pt, ou ainda por via eletrónica no sítio da Mútua dos Pescadores na *Internet*.

3.Os trabalhadores da Mútua dos Pescadores ou dos canais de distribuição que com ela trabalham, estão obrigados a guardar rigoroso sigilo sobre todos os factos e/ ou informações respeitantes aos dados dos cooperadores, tomadores de seguros, pessoas seguras, beneficiários e outros interessados, 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 Mútua dos Pescadores ou nos canais de distribuição que com ela trabalham.