

## **REGULAMENTO DA POLITICA DE TRATAMENTO DA EMPRESA DE SEGUROS , A.M.A., AGRUPACIÓN MUTUAL ASEGURADORA, MÚTUA DE SEGUROS A PRIMA FIJA – SUCURSAL EM PORTUGAL NO QUADRO DO SEU RELACIONAMENTO COM OS TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS**

### **Artigo 1.º Âmbito**

1. O presente Regulamento consagra os princípios adoptados pela A.M.A., Agrupación Mutua Aseguradora, Mútua de Seguros a Prima Fija – Sucursal em Portugal, de ora em diante designada por A.M.A. Seguros, no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
2. Os princípios constantes do presente Regulamento reflectem a visão e os valores da A.M.A. Seguros, traduzindo o comportamento esperado de todos os seus colaboradores, incluindo os colaboradores dos canais de distribuição utilizados e os de todos aqueles que, em nome da empresa de Seguros, prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

### **Artigo 2.º Equidade, diligência e transparência**

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

### **Artigo 3.º Informação e esclarecimentos**

1. Os colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, atendendo ao respectivo perfil e à natureza e complexidade da situação, a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada.

2. As comunicações com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, devem ser redigidas de forma clara e facilmente perceptível, reduzindo ao mínimo as dúvidas de interpretação.

#### **Artigo 4.º** **Gestão de reclamações**

1. Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações à A.M.A. Seguros ou ao respectivo Provedor, nos termos e através dos meios previstos na Informação Geral Relativa à Gestão de Reclamações, que se anexa ao presente Regulamento.
2. A gestão de processo de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante.

#### **Artigo 5.º** **Dados Pessoais**

O tratamento, efectuado 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 legais aplicáveis e das regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta.

#### **Artigo 6.º** **Prevenção e gestão de conflitos de interesse**

1. Os colaboradores devem revelar à A.M.A. Seguros 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 directa ou indirectamente interessados na situação ou no processo em curso, ou sejam os seus cônjuges, parentes ou afins em 1.º grau, ou ainda sociedades ou outros entes colectivos em que directa ou indirectamente participem.

#### **Artigo 7.º** **Celeridade e eficiência**

Os colaboradores devem desempenhar as funções ou tarefas que lhes caibam, com rigor e qualidade, com vista a uma gestão célere e eficiente dos processos relativos a

tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.

### **Artigo 8.º** **Qualificação adequada**

A A.M.A. Seguros assegura a qualificação adequada dos seus colaboradores, nomeadamente dos colaboradores que contactam directamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de garantir a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

### **Artigo 9.º** **Política anti-fraude**

1. A A.M.A. Seguros tem implementada uma política de prevenção, detecção e reporte de práticas de fraude contra seguros, e prestará aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.
2. A A.M.A. Seguros pode adoptar mecanismos de cooperação com outras Empresas de Seguros, nomeadamente no seio da Associação Portuguesa de Seguradores, com vista à prevenção, detecção ou reporte de suspeitas de fraude.

### **Artigo 10.º** **Reporte interno da política de Tratamento**

A A.M.A. Seguros, através do sistema de gestão do risco e controle interno, assegura os mecanismos de reporte e monitorização do cumprimento da política de tratamento.

### **Artigo 11.º** **Cumprimento da Política de Tratamento**

A A.M.A. Seguros assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas no presente Regulamento, de modo a garantir o seu cumprimento.

## INFORMAÇÃO GERAL RELATIVA À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES DA A.M.A., AGRUPACIÓN MUTUAL ASEGURADORA, MÚTUA DE SEGUROS A PRIMA FIJA – SUCURSAL EM PORTUGAL

### Âmbito

Considera-se reclamação qualquer manifestação de discordância em relação a posição assumida pela Empresa de Seguros 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.

Não se consideram reclamações as participações que integram o processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

### A – RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS À SEGURADORA<sup>1</sup>

#### 1. PONTO DE RECEPÇÃO E RESPOSTA DA RECLAMAÇÃO

As reclamações deverão ser dirigidas:

Ao serviço de Gestão de Reclamações da A.M.A Seguros  
Morada: Av. João XXI, n.º 70 – R/C Esq., 1000-304 LISBOA  
Fax.: 217 818 888

e-mail: [reclamacoes@amaseguros.com](mailto:reclamacoes@amaseguros.com)

Telefone para esclarecimentos: 217 818 880

Formulário disponível na Internet: [www.amaseguros.pt](http://www.amaseguros.pt).

Mais informações em [www.amaseguros.pt](http://www.amaseguros.pt).

Sem prejuízo do acima exposto, admite-se que as reclamações, devidamente formalizadas por escrito sejam directamente entregues pelos reclamantes em qualquer escritório desta Mútua de Seguros.

#### 2. PRAZOS DE RESPOSTA:

As reclamações apresentadas obterão resposta escrita, por escrito, no prazo máximo de 20 dias a contar da sua recepção, desde que as mesmas cumpram os seguintes requisitos.

#### 3. REQUISITOS MÍNIMOS DA RECLAMAÇÃO:

- Apresentação por escrito ou por qualquer outro meio do qual fique registo escrito ou gravado;
- nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesado ou de pessoa que o represente;
- dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram
- data e local da reclamação.

## **B – RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS AO PROVIDOR<sup>1</sup>**

Só poderão ser dirigidas ao Provedor as Reclamações que já tenham sido objecto de apreciação pelo Serviço de reclamações da A.M.A. Seguros. Consideram-se elegíveis para a apresentação ao Provedor as reclamações previamente apresentadas à Seguradora às quais não tenham dado resposta no prazo máximo de 20 dias (o prazo a considerar é de 30 dias nos casos que revistam especial complexidade), ou que tendo-o sido, o reclamante discorde do sentido da mesma.

### **1. PONTO DE RECEÇÃO E RESPOSTA DA RECLAMAÇÃO**

As reclamações deverão ser dirigidas:

Ao serviço de Provedoria do CIMPAS

Morada: Av. Duque de Loulé, n.º 72 – 7.º e 8.º pisos., 1050-091 LISBOA

Telefone: 21 382 77 00

Fax.: 21 382 77 08

e-mail: [provedor@cimpas.pt](mailto:provedor@cimpas.pt)

site: [www.cimpas.pt](http://www.cimpas.pt).

**2. REQUISITOS MÍNIMOS:** os mesmos do previsto no ponto 3 das reclamações dirigidas à Seguradora

### **3. PRAZOS DE RESPOSTA:**

As reclamações apresentadas obterão resposta escrita, por escrito, no prazo máximo de 30 dias (o prazo máximo de resposta é de 45 dias nos casos que revistam especial complexidade) a contar da sua recepção.

## **C – OUTRAS ENTIDADES A QUEM PODEM SER DIRIGIDAS RECLAMAÇÕES**

Instituto de Seguros de Portugal – Av. da República, n.º 76, 1600-205 Lisboa

---

<sup>1</sup> A A.M.A., Agrupación Mutual Aseguradora, Mútua de Seguros a Prima Fija – Sucursal em Portugal e o Provedor reservam-se o direito de não registar a reclamação sempre que:

- i. Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respectiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidos;
- ii. Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objecto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
- iii. Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objecto de resposta pela entidade a quem são dirigidas;
- iv. A reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respectivo conteúdo for qualificado como vexatório.