

ARVAL SERVICE LEASE - ALUGUER E GESTÃO AUTOMÓVEL S.A.

POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES (distribuição de seguros)

PORTUGAL

1. ÂMBITO

1. O presente documento consagra os princípios definidos pela Arval Service Lease – Aluguer e Gestão Automóvel, S.A. (“Arval”) no âmbito da gestão de reclamações apresentadas por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados (adiante, simplesmente designados por “Clientes”), no que diz respeito à atividade de distribuição de seguros prosseguida pela Arval, nos termos dos requisitos estabelecidos pelo artigo 24.º, número 1, alínea u) do Regime Jurídico da Distribuição de Seguros (aprovado pela Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro) e pelo artigo 34.º e seguintes da Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro, da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões – adiante, simplesmente designado “Política de Gestão de Reclamações”.

2. Considera-se «reclamação» a manifestação de discordância em relação a posição assumida por mediador de seguros, de insatisfação em relação aos serviços de distribuição de seguros prestados por este, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados. Não se incluem 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.

3. A presente Política de Gestão de Reclamações é da responsabilidade do Conselho de Administração da Arval, a quem compete definir, aprovar e implementar de forma adequada as regras aqui previstas, bem como monitorizar o respetivo cumprimento.

4. Nos termos regulamentares aplicáveis, compete ao Conselho de Administração da Arval:

- Assegurar que a presente Política de Gestão de Reclamações é comunicada de forma eficaz a todos os colaboradores da Arval que intervenham na gestão dos processos relativos a reclamações na área da distribuição de seguros, e que a mesma se encontra permanentemente disponível e acessível em meio de divulgação interno;

- Assegurar que a presente Política é divulgada ao público através de meios adequados, designadamente, através da disponibilização no respetivo site, bem como, sempre que solicitado, através da entrega ou envio em papel ou noutra suporte duradouro;
- Assegurar que a presente Política é implementada e monitorizada de forma adequada e devidamente refletida nos regulamentos e manuais de boas práticas da Arval.

5. A presente Política de Gestão de Reclamações abrange os membros do Conselho de Administração da Arval, bem como os trabalhadores e colaboradores da Arval que intervenham na gestão dos processos relativos a reclamações na área da distribuição de seguros (adiante, todos genericamente designados por "colaboradores").

6. Esta Política de Gestão de Reclamações não substitui outros procedimentos ou requisitos internos de organização da Arval, os quais poderão ser aplicáveis simultaneamente, em conformidade com os procedimentos de organização interna definidos pela Arval em cada momento.

2. PRINCÍPIOS APLICÁVEIS À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

São aplicáveis os seguintes princípios à gestão de reclamações por parte da Arval:

- a) A gestão de reclamações não pode acarretar quaisquer custos ou encargos para o reclamante, nem quaisquer ónus que não sejam indispensáveis para a apresentação de reclamações;
- b) As comunicações com os Clientes, qualquer que seja o respetivo suporte, devem ser redigidas de forma completa e fundamentada, transmitindo o resultado da apreciação da reclamação através de linguagem clara e perceptível;
- c) A gestão de reclamações deve ser realizada de forma imparcial, garantindo que situações suscetíveis de configurar conflitos de interesse são convenientemente prevenidas, identificadas e geridas;
- d) A gestão de reclamações deve assegurar o tratamento e a análise, numa base contínua, dos dados relativos à gestão de reclamações, de modo a detetar e corrigir irregularidades;
- e) A Arval tem implementados sistemas eletrónicos seguros em sede de registo e arquivo de informação e de documentação relativa à gestão de reclamações;
- f) A Arval assegura a idoneidade e a qualificação adequada dos colaboradores que intervenham na gestão dos processos relativos a reclamações;
- g) A apresentação de reclamações junto da Arval não prejudica o direito dos Clientes de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiras.

3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL. PONTOS DE RECEÇÃO E RESPOSTA

1. As reclamações apresentadas por Clientes em sede de distribuição de seguros são centralizadas no Quality Manager da Arval, o qual é responsável pela sua receção e resposta, sem prejuízo do apoio ou recurso a outros departamentos da Arval diretamente envolvidos no âmbito do processo de gestão e tratamento de reclamações.

2. As reclamações relativas à atividade de distribuição de seguros da Arval deverão ser dirigidas para os seguintes contactos:

Quality Manager da Arval Service Lease – Aluguer e Gestão - Automóvel, S.A.

Morada: Rua Dr. António Loureiro Borges, Edifício 5 Piso 4 – Miraflores, 1495-131 Algés, Portugal

E-mail: quality.pt@arval.pt

4. REQUISITOS APLICÁVEIS À APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

1. Os requisitos mínimos aplicáveis à apresentação de reclamações relativas aos serviços de distribuição de seguros prestados pela Arval são os seguintes:

- a) Apresentação por escrito, em papel ou através de outro suporte duradouro do qual fique registo escrito (e-mail ou através do formulário eletrónico disponível no site da Arval em www.arval.pt);
- b) Indicação do nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- c) Referência à qualidade do reclamante (designadamente, tomador de seguro, segurado, beneficiário, terceiro lesado ou pessoa que o represente);
- d) Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- e) Número do documento de identificação do reclamante;
- f) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- g) Elementos adicionais que o reclamante considere necessários para a gestão da sua reclamação;
- h) Data e local da reclamação.

2. Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, a Arval dará conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.

3. No caso de a reclamação apresentada pelo reclamante não se reportar à atividade de distribuição de seguros da Arval, esta dará conhecimento desse facto ao reclamante.

4. As comunicações previstas na presente cláusula serão efetuadas pela Arval em papel ou através de suporte duradouro.

5. PRAZOS E PROCEDIMENTOS APLICÁVEIS À RECEÇÃO E RESPOSTA DE RECLAMAÇÕES

1. A Arval compromete-se a resolver as reclamações com a maior brevidade possível. Os prazos aplicáveis são os seguintes:

- a) Prazo para a acusação da receção de reclamações: 3 dias;
- b) Prazo para transmissão do resultado da apreciação da reclamação: 20 dias a contar da data da acusação da receção da reclamação.

2. Nas situações em que a realização das diligências necessárias para a análise da reclamação impedirem a Arval de observar os prazos referidos no número anterior, a Arval informará o reclamante desse facto, com a maior brevidade possível e de forma fundamentada, indicando a data estimada para a conclusão da análise dos respetivos processos, obrigando-se a manter o reclamante informado sobre as diligências em curso e a adotar para efeitos de resposta à reclamação apresentada.

3. A não admissão de reclamações apenas ocorrerá quando:

- a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a gestão da reclamação e que não tenham sido corrigidos pelo reclamante nos termos do número 2 da cláusula anterior;
- b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência exclusiva de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação se encontre pendente ou já tenha sido decidida por aquelas instâncias;
- c) As reclamações reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pela Arval;
- d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

4. Sempre que a Arval não admitir reclamações apresentadas pelos Clientes nos termos do número anterior invocando a inobservância dos requisitos de admissibilidade predefinidos, dará conhecimento fundamentado desse facto ao reclamante, fundamentando a não admissão.

5. Caso a resposta dada pela Arval ao reclamante não satisfaça integralmente os termos da reclamação apresentada, a Arval deverá indicar ao reclamante as opções de que este dispõe para prosseguir com o tratamento da sua pretensão.

6. Os reclamantes têm o direito de solicitar à Arval informação sobre o estado das reclamações por si apresentadas e da documentação associada. O direito de acesso deve ser exercido através dos contactos referidos no número 2 da cláusula 3.

7. As comunicações previstas na presente cláusula serão efetuadas pela Arval em papel ou através de suporte duradouro.

6. OUTRAS ENTIDADES A QUEM PODEM SER DIRIGIDAS AS RECLAMAÇÕES

1. Sem prejuízo da apresentação de reclamações junto da Arval, os Clientes podem apresentar reclamações sobre a atividade de distribuição de seguros prestada pela Arval junto da ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, cujas informações de contacto se encontram disponíveis em www.asf.com.pt.

2. O previsto na presente Política não prejudica o direito dos Clientes de recurso aos tribunais ou aos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios a que a Arval tenha aderido, cuja informação se encontra disponível em www.arval.pt.

7. DADOS PESSOAIS

1. O tratamento dos dados pessoais dos Clientes é efetuado 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. Os Clientes poderão ter acesso à informação que lhes diga respeito, solicitando a sua correção, aditamento ou eliminação, mediante contacto direto ou por escrito, junto da Arval, através dos seguintes contactos:

- Morada: Arval Service Lease, S.A., DPO Office, Rua Dr. António Loureiro Borges, Edifício 5, Arquiparque, piso 4, 1495-131 Miraflores;

- E-mail: privacy.pt@arval.pt.

Os Clientes deverão incluir uma digitalização/cópia da sua prova de identidade para efeitos de identificação, quando necessário.

3. Os colaboradores da Arval estão obrigados a guardar rigoroso sigilo sobre todos os factos e/ou informações respeitantes aos dados dos Clientes cujo conhecimento lhes advenha do desempenho das respetivas funções.

4. As regras e os princípios implementados pela Arval em sede de proteção de dados pessoais encontram-se definidos na Política de Privacidade e Tratamento de Dados Pessoais da Arval (disponível em <https://www.arval.pt/pt/privacidade-de-dados>).

5. Nos termos regulamentares aplicáveis, a Arval encontra-se obrigada a conservar durante um prazo mínimo de 5 anos a informação e a documentação de suporte relativa à gestão e tratamento das reclamações.

8. REPORTE INTERNO DA POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

A Arval assegura a monitorização do cumprimento da presente Política de Gestão de Reclamações através mecanismos internos. Tais mecanismos incluem, nomeadamente, reuniões periódicas entre o Quality Manager e os colaboradores intervenientes em processos de reclamação, por um lado, e reuniões periódicas entre o Quality Manager e o administrador responsável pela área da distribuição de seguros, por outro, bem como a elaboração de relatórios relativos ao tratamento de reclamações.

9. COMUNICAÇÃO DA PRESENTE POLÍTICA DE TRATAMENTO DE CLIENTES

1. A presente Política de Gestão de Reclamações é objeto de comunicação a todos os colaboradores da Arval que intervenham na gestão dos processos relativos a reclamações na área da distribuição de seguros, encontrando-se permanentemente disponível e acessível através dos meios de divulgação internos da Arval.

2. A presente Política de Gestão de Reclamações é divulgada ao público através da respetiva disponibilização no sítio da internet da Arval, bem como, sempre que solicitado, através da entrega em suporte papel.

10. ALTERAÇÕES À PRESENTE POLÍTICA DE TRATAMENTO DE CLIENTES

A aprovação da presente Política de Gestão de Reclamações, bem como quaisquer revisões e alterações à mesma, é feita pelo Conselho de Administração da Arval.