

## REGULAMENTO DO SERVIÇO DE RECLAMAÇÕES DO GRUPO PSN

### PRELIMINAR

O DESPACHO ECO/734/2004, de 11 de março, em desenvolvimento da Lei 44/2002, de 22 de novembro, relativa às Medidas de Reforma do Sistema Financeiro, regula os departamentos e serviços de atendimento ao cliente e o provedor do cliente das entidades financeiras, entendendo-se por entidades financeiras, entre outras, as entidades seguradoras, as sociedades gestoras de instituições de investimento coletivo e as entidades gestoras de fundos de pensões. Estabelece, também, a possibilidade de as entidades que façam parte do mesmo grupo económico disporem de um único serviço ou departamento de atendimento ao cliente para todo o grupo.

Em cumprimento do referido Despacho, e com a finalidade de garantir aos tomadores de seguros, segurados ou beneficiários e membros de planos de pensões um nível de proteção adequado, é redigido o presente Regulamento, que tem por objeto regular a atividade do "Serviço de Reclamações" da **PREVISIÓN SANITARIA NACIONAL, PSN, MÚTUA DE SEGUROS E RESSEGUROS COM PRÉMIO FIXO** (doravante, PSN) e da **AMIC SEGUROS GENERALES, S.A.** (doravante, AMIC), bem como estabelecer o procedimento para a resolução de queixas e reclamações apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados ou beneficiários e membros de planos de pensões geridos pela PSN.

A PSN e a AMIC, a fim de otimizar o seu procedimento para a resolução de queixas e reclamações, decidiram aderir ao Guia de Boas Práticas de Resolução Interna de Reclamações da UNESPA.

### CAPÍTULO I: OBJETO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

#### Artigo 1. Objeto

O presente Regulamento, aprovado pelo Conselho de Administração da Previsión Sanitaria Nacional, PSN, Mútua de Seguros e Resseguros (doravante, Conselho de Administração da PSN MÚTUA), tem por objeto regular a composição, procedimento e regime de atuação do Serviço de Reclamações. Adicionalmente, o presente Regulamento tem por objeto regular a figura do Provedor do Cliente dos Planos de Pensões Individuais previstos no Anexo I do presente Regulamento.

#### Artigo 2. Âmbito de Aplicação

O presente Regulamento aplica-se à receção e resolução das queixas ou reclamações apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados ou beneficiários e membros de planos de pensões, referentes aos serviços prestados pela PSN e pela AMIC, bem como apresentadas por terceiros lesados ou titulares de direitos de qualquer um deles, relacionadas com os seus interesses ou direitos legalmente reconhecidos. Deste modo, o Serviço de Reclamações da PSN e da AMIC recepcionará e resolverá as queixas e reclamações derivadas da atuação dos agentes de seguros que atuem por conta das referidas entidades.

Para o cumprimento da sua função, estará coordenado com as diversas Áreas e Departamentos e atuará sob a supervisão da Comissão Executiva do Conselho de Administração da PSN MÚTUA.

### CAPÍTULO II: SERVIÇO DE RECLAMAÇÕES

#### Artigo 3. Composição e nomeação

O Serviço de Reclamações – tanto para a PSN como para a AMIC –, em conformidade com o estabelecido no artigo 4.1 do Despacho ECO 734/2004, de 11 de março, sobre os departamentos e serviços de atendimento ao cliente e o provedor do cliente das entidades financeiras, será composto por um único

encarregado responsável pelo mesmo e, se aplicável, por outros membros designados pela Direção da entidade, que desempenharão as suas funções sob supervisão e controlo do encarregado e estarão sujeitos aos mesmos requisitos para a sua designação e às mesmas causas de incompatibilidade, inelegibilidade e exoneração que o encarregado.

O encarregado do Serviço de Reclamações será designado pelo Comité de Direção da PSN, com o acordo da Comissão Executiva do Conselho de Administração da PSN MÚTUA, de entre os funcionários da PSN com título universitário e uma antiguidade mínima, na PSN ou em anterior empresa seguradora, de três anos, devendo reunir os requisitos de idoneidade comercial e profissional, e possuir os conhecimentos e experiência adequados para o desempenho do cargo. O Serviço de Reclamações é único, tanto para a PSN como para a AMIC.

O cargo de encarregado do Serviço de Reclamações terá uma duração de dois anos, podendo ser renovado por igual período e podendo o Comité de Direção da PSN, com o acordo da Comissão Executiva do Conselho de Administração da PSN MÚTUA, destituir a pessoa do cargo caso incorra em qualquer uma das causas contempladas no artigo 4 do presente Regulamento.

Esta designação será comunicada ao Serviço de Reclamações existente na Direção-Geral de Seguros e Fundos de Pensões.

O Serviço de Reclamações será autónomo nos assuntos da sua competência e terá capacidade para gerir os recursos humanos, materiais, técnicos e organizacionais que lhe sejam alocados para o cumprimento das suas funções, coordenando-se da forma estabelecida no parágrafo segundo do artigo 2.

#### **Artigo 4. Causas de incompatibilidade, inelegibilidade e exoneração**

Não poderá ser designado encarregado do Serviço de Reclamações a pessoa que desempenhe simultaneamente funções nos departamentos comercial ou de operações da PSN ou da AMIC. Também não poderá desempenhar as funções de encarregado do referido Serviço quem incorra em qualquer uma das incompatibilidades legalmente estabelecidas para o desempenho do cargo ou esteja incapacitado para o exercício do comércio. Se este, posteriormente à sua nomeação, incorrendo em alguma das incompatibilidades legalmente estabelecidas, apresentar demissão irrevogável e se destituir voluntariamente do cargo na entidade, será exonerado de imediato e será nomeado um sucessor nesse mesmo ato.

#### **Artigo 5. Funções**

As funções do Serviço de Reclamações são as seguintes:

- A. Analisar e resolver as queixas e reclamações que, de acordo com o disposto neste Regulamento, sejam da sua competência.
- B. Adotar as medidas oportunas para garantir que os procedimentos previstos para a transmissão da informação necessária pelo Serviço aos restantes serviços da organização, cumprem os princípios de rapidez, segurança, eficácia e coordenação.
- C. Propor aos órgãos competentes da PSN os recursos humanos e materiais suficientes para o adequado cumprimento das suas funções.
- D. Submeter ao Conselho de Administração da PSN MÚTUA um relatório anual da atividade desenvolvida e todos os relatórios que lhe compitam de acordo com a legislação em vigor e o disposto no presente Regulamento.
- E. Fomentar a coordenação com outros serviços da PSN e da AMIC para que lhe sejam fornecidas todas as informações solicitadas no âmbito do exercício das suas funções.
- F. Rececionar e instruir as queixas e/ou reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente, transmitindo-lhe as mesmas.
- G. Quaisquer outras funções que visem o adequado cumprimento dos seus fins.

## CAPÍTULO III: PROVEDOR DO CLIENTE

### Artigo 6. Provedor do Cliente

Adicionalmente ao “Serviço de Reclamações”, existirá a figura do Provedor do Cliente dos planos de pensões contemplados no Anexo I do presente Regulamento (doravante, os “Planos de Pensões”).

Para a resolução das queixas e reclamações apresentadas pelos membros e/ou beneficiários dos Planos de Pensões, existirá, em conformidade com o estabelecido na legislação de Planos e Fundos de Pensões, um Provedor do Cliente que será designado pelo Conselho de Administração da PSN MÚTUA e que terá de ser uma entidade ou especialista independente de reconhecido prestígio e a quem competirá analisar e resolver todas as queixas e reclamações que sejam apresentadas pelos membros e beneficiários dos planos de pensões individuais promovidos pela PSN MÚTUA, após instrução do “Serviço de Reclamações”.

Tais Provedores do Cliente disporão dos meios técnicos e humanos necessários para resolver as reclamações e queixas apresentadas pelos membros e beneficiários dos referidos planos de pensões, bem como para promover o cumprimento da legislação de transparência e proteção dos clientes e das boas práticas e usos financeiros.

Os Provedores do Cliente atuarão com independência das entidades do Grupo PSN e com total autonomia no que diz respeito aos critérios e diretrizes a aplicar no exercício das suas funções. O Conselho de Administração da PSN MÚTUA poderá requerer ser informado, pontualmente ou com a periodicidade definida em cada momento, dos vários aspectos relacionados com a sua função.

Assim, o procedimento de apresentação, tramitação e resolução de queixas e reclamações estabelecido neste Regulamento será aplicável às queixas e reclamações que sejam submetidos aos referidos Provedores do Cliente.

A decisão dos Provedores do Cliente favorável à reclamação será vinculativa para a entidade gestora dos respetivos Fundos. Não obstante, esta vinculação não será obstáculo à plenitude da tutela jurisdicional, ao recurso a outros mecanismos de resolução de conflitos, nem ao exercício das funções administrativas de controlo e supervisão.

O cargo de Provedor do Cliente terá uma duração de dois anos, podendo ser renovado por igual período e podendo o Conselho de Administração da PSN MÚTUA destituir a pessoa do cargo a qualquer momento.

### Artigo 7. Causas de incompatibilidade, inelegibilidade e exoneração

Os Provedores do Cliente serão designados pelo Conselho de Administração da PSN MÚTUA de entre as pessoas ou entidades alheias ao Grupo PSN que cumpram os requisitos de idoneidade comercial e prestígio profissional e que possuam os conhecimentos e experiência adequados para o desempenho do cargo.

Não poderá desempenhar o cargo de Provedor do Cliente quem incorra em qualquer uma das incompatibilidades legalmente estabelecidas para o desempenho do cargo ou esteja incapacitado para o exercício do comércio.

Caso incorra, posteriormente à sua nomeação, em qualquer uma das incompatibilidades legalmente estabelecidas, o Provedor do Cliente será exonerado de imediato e será nomeado um sucessor nesse mesmo ato.

## CAPÍTULO IV: DISPOSIÇÕES COMUNS AO PROCEDIMENTO DE RESOLUÇÃO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES

### Artigo 8. Forma, conteúdo e prazo de apresentação da reclamação

O procedimento será iniciado mediante a apresentação do formulário de queixas ou reclamações ou documento de que deverá constar, obrigatoriamente:

- Nome, apelidos e morada do interessado ou pessoa que o represente, devidamente acreditada; N.I.F. ou dados de registo público no caso de pessoas coletivas.
- Motivo da queixa ou reclamação, especificando claramente as questões sobre as quais solicita um pronunciamento.
- Agência ou departamento onde ocorreram os factos objeto da queixa ou reclamação.
- Declaração de que a referida queixa ou reclamação não está a ser tratada através de um procedimento administrativo, arbitral ou judicial.
- Local, data e assinatura.

Tal documento ou formulário, cujo modelo é parte integrante do presente Regulamento, será apresentado pessoalmente, na Sede do Serviço de Reclamações (Rua Génova, 26, 28004, Madrid) ou em qualquer uma das Agências Técnicas da PSN, ou mediante representação, devidamente acreditada, pelas pessoas legitimadas para o efeito, em conformidade com o estabelecido no presente Regulamento, e será acompanhado das provas documentais que fundamentem a queixa ou reclamação.

O documento ou formulário poderá igualmente ser apresentado por quaisquer meios informáticos, eletrónicos ou telemáticos, desde que estes permitam a leitura, impressão e conservação dos documentos. Neste último caso, a utilização de meios informáticos, eletrónicos ou telemáticos deverá cumprir as exigências previstas na Lei 59/2003 de 19 de dezembro relativa à assinatura eletrónica. A entidade dispõe de um endereço de email específico para este fim: [reclamaciones@grupopsn.es](mailto:reclamaciones@grupopsn.es) ou qualquer outro semelhante que possa substituí-lo.

As reclamações e queixas deverão ser apresentadas no prazo de dois anos se o seguro for de danos, e de cinco anos no caso de seguros de pessoas e planos de pensões, a partir da data em que os clientes tiveram conhecimento dos factos que motivaram a queixa ou reclamação.

#### **Artigo 9. Abertura do processo**

Uma vez recebida a queixa ou reclamação, proceder-se-á, no prazo máximo de dez dias civis, a acusar a receção e a registar a data de apresentação da mesma, para efeitos do cálculo do prazo de resolução estabelecido a que se refere o artigo 12 do presente Regulamento.

Uma vez recebida a queixa ou reclamação pela instância competente para a sua tramitação, proceder-se-á à abertura do processo.

Caso a identidade do reclamante não se encontre suficientemente acreditada, ou caso não seja possível estabelecer com clareza os factos objeto da queixa ou reclamação, será solicitado ao signatário que, no prazo de dez dias civis, complete ou retifique a documentação, advertindo-se para o facto de que, se não o fizer, a queixa ou reclamação será arquivada sem demais formalidades.

O prazo de dez dias indicado no parágrafo anterior será contabilizado no cálculo do prazo de um mês previsto no artigo 12 do presente Regulamento.

Todos os departamentos e as Agências Técnicas da empresa disponibilizarão, em qualquer caso no prazo máximo de dez dias, ao Serviço de Reclamações ou, se for o caso, ao Provedor do Cliente, quando por este solicitado, toda a informação necessária para a resolução das queixas ou reclamações apresentadas pelos interessados.

A abertura do processo de queixa/reclamação poderá ser recusada nos seguintes casos:

- Quando sejam omitidos dados essenciais para a tramitação e estes não sejam retificáveis, o que inclui os casos em que não se especifica o motivo da queixa ou reclamação.
- Quando se pretenda tratar como queixa ou reclamação recursos ou ações distintos, cujo conhecimento seja da competência dos órgãos administrativos ou judiciais, ou a mesma se encontre a aguardar resolução de litígio, ou o assunto já tinha sido resolvido naquelas instâncias.
- Quando os factos, razões e requerimento que especifiquem as questões objeto da queixa ou reclamação não se refiram a operações concretas ou a interesses e direitos legalmente reconhecidos, ou o

reclamante não se encontre entre as pessoas legitimadas para reclamar, de acordo com o estabelecido no artigo 2 do presente Regulamento.

- Quando sejam formuladas queixas ou reclamações que reiterem outras anteriores já resolvidas, apresentadas pela mesma pessoa em relação aos mesmos factos.
- Quando já tenha decorrido o prazo para a apresentação de queixas ou reclamações estabelecido no artigo 8 do presente Regulamento.

Sempre que a queixa ou reclamação seja considerada não elegível por qualquer uma das causas anteriormente indicadas, tal será comunicado ao interessado mediante decisão fundamentada, dando-lhe um prazo de dez dias civis para apresentar as suas alegações. Se o interessado contestar a decisão e se mantiverem as causas de inelegibilidade, ser-lhe-á comunicada a decisão final tomada.

#### **Artigo 10. Tramitação do processo**

Durante a tramitação do processo, o Serviço de Reclamações e os Provedores do Cliente, consoante o caso, poderão solicitar, tanto ao reclamante como aos vários departamentos e serviços envolvidos, todos os dados, esclarecimentos, relatórios ou elementos de prova que considerem pertinentes para tomar a sua decisão.

#### **Artigo 11. Encerramento do processo por busca e apreensão ou desistência**

Se, atendendo à queixa ou reclamação, a entidade retificar a sua situação com o reclamante de forma satisfatória para este, deverá comunicá-lo à instância competente e justificá-lo documentalmente, salvo desistência expressa do interessado. Em tais casos, proceder-se-á ao arquivamento da queixa ou reclamação sem demais formalidades.

Os interessados poderão desistir das suas queixas ou reclamações a qualquer momento. A desistência resultará no encerramento imediato do processo no que à relação com o reclamante se refere. Não obstante, o Serviço de Reclamações poderá acordar prosseguir com o mesmo no âmbito da sua função de promover o cumprimento da legislação de transparência e proteção dos clientes e das boas práticas e usos financeiros.

#### **Artigo 12. Conclusão do processo e comunicação ao interessado**

O Serviço de Reclamações ou, se for o caso, o Provedor do Cliente enviará confirmação de receção da queixa ou reclamação no prazo de dez dias civis após a data da sua receção, não podendo a sua resolução exceder o prazo de um mês após a data de apresentação da queixa ou reclamação.

Tal resposta será efetuada por escrito com aviso de receção ou pelos meios previstos no artigo 8 deste Regulamento.

A resolução será sempre fundamentada e resolverá o conflito ou no sentido proposto pelo reclamante ou rejeitando, no todo ou em parte, a reclamação formulada, e dela constarão conclusões claras sobre a petição apresentada em cada queixa ou reclamação, com fundamento, consoante o caso, nas cláusulas contratuais, na legislação de transparência e proteção dos clientes aplicável ou nas boas práticas do setor. Caso a decisão se afaste dos critérios manifestados em processos anteriores semelhantes, serão apresentadas as razões que o justifiquem.

Decorrido esse prazo sem ter obtido resposta ou tendo obtido resposta em sentido total ou parcialmente denegatório, o reclamante ou interessado poderá recorrer ao Serviço de Reclamações da Direção-Geral de Seguros e Fundos de Pensões. Neste último caso, o reclamante ou interessante será informado desta possibilidade na própria resolução, devendo ser-lhe fornecido o formulário preparado para o efeito pelo Serviço de Reclamações da Direção-Geral de Seguros e Fundos de Pensões para a apresentação das queixas e reclamações ao referido Serviço.

## CAPÍTULO V

### **Artigo 13. Relação com os Serviços de Reclamações**

O encarregado do Serviço de Reclamações atenderá aos requerimentos que o Serviço de Reclamações possa efetuar no exercício das suas funções.

### **Artigo 14. Relatório Anual**

No primeiro trimestre de cada ano, o Serviço de Reclamações apresentará ao Conselho de Administração da PSN MÚTUA e da AMIC o relatório, a que se refere o presente Regulamento, explicativo do desempenho da sua função durante o ano anterior, do qual constarão obrigatoriamente:

- Resumo estatístico das queixas e reclamações atendidas, com informação do seu número, abertura de processo e razões de inelegibilidade, motivos e questões apresentados nas queixas e reclamações, e quantias e montantes envolvidos.
- Resumo das decisões proferidas, com indicação do caráter favorável ou desfavorável para o reclamante.
- Critérios gerais de decisão.
- Recomendações ou sugestões decorrentes da sua experiência, com vista a uma melhor prossecução dos fins que guiam a sua atuação.

Será incluído um resumo deste relatório no relatório anual das entidades.

Estará disponível, na sede social da entidade e no seu site, uma cópia deste relatório para todos os interessados.

### **Artigo 15. Dever de informação**

O Serviço de Reclamações tem o dever de informar, na sua sede social, em todas as Agências Técnicas e no seu site, sobre os seguintes aspetos:

- A existência do Serviço, bem como a sua morada e endereço de email.
- A obrigação de analisar e resolver as queixas e reclamações no prazo de um mês após a sua submissão ao Serviço. Fazer referência ao Serviço de Reclamações da Direção-Geral de Seguros e Fundos de Pensões, indicando a sua morada, endereço de email e site, e esclarecendo sobre a necessidade de esgotar a via do Serviço de Reclamações para poder apresentar as queixas e reclamações àquele Serviço. Esta informação será disponibilizada de forma clara, identificável e inteligível por meio de um acesso fácil no site, devendo constar também das condições gerais dos contratos de compra e venda ou de prestação de serviços que a empresa ofereça ao consumidor.
- Incluir no site da PSN um link para a plataforma de resolução de litígios online da União Europeia ([www.ec.europa.eu/consumers/odr](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr)). Fazer referência à legislação de transparência e proteção dos clientes de serviços financeiros, indicando a referência das normas que regulam estes aspetos, que em concreto são:
  - Lei 44/2002, de 22 de novembro, relativa às Medidas de Reforma do Sistema Financeiro.
  - Despacho ECO/734/2004, de 11 de março, sobre os departamentos e serviços de atendimento ao cliente e o provedor do cliente das entidades financeiras.
  - Lei 2/2011, de 4 de março, sobre Economia Sustentável.
  - Lei 7/2017, de 2 de novembro, que adapta a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, relativa à resolução alternativa de litígios em matéria de consumo.



## **DISPOSIÇÃO FINAL**

O presente Regulamento entrará em vigor no dia seguinte à sua aprovação, devendo toda a Entidade ser devidamente informada da sua aplicação.

## ANEXO I

Planos de pensões a que se aplica o presente Regulamento:

- PSN, Plano Individual de Pensões
- PSN Pensões Rendimento Fixo Confiança, Plano de Pensões
- PSN Valor Poupança, Plano de Pensões
- Engenheiros Industriais da Galiza, Plano de Pensões
- Ordem Oficial dos Psicólogos de Castela e Leão, Plano de Pensões
- RICOFSE – Farmacêuticos de Sevilha, Plano de Pensões
- SEDISA, Plano de Pensões
- PSN Rendimento Fixo Confiança, Plano de Pensões
- PSN Autorresponsabilidade, Plano de Pensões
- Finanbest Eficiente Bolsa Global, Plano de Pensões
- Finanbest Eficiente Rendimento Fixo Misto, Plano de Pensões