

## **POLÍTICA DE TRATAMENTO E GESTÃO DE RECLAMAÇÕES**

### **1. INTRODUÇÃO**

A presente Ordem de Serviço tem por objetivo implementar a “Política de Tratamento e Gestão de Reclamações” no Montepio Geral Associação Mutualista (MGAM), definindo os princípios orientadores e processos de gestão das reclamações apresentadas pelos Associados, beneficiários das modalidades mutualistas, pensionistas, rendistas ou terceiros lesados, alinhados com a legislação e regulamentação em vigor e as orientações emanadas pelos Supervisores Nacionais e Autoridade Europeia dos Seguros e Pensões Complementares de Reforma (EIOPA).

A “Política de Tratamento e Gestão de Reclamações” do MGAM foi elaborada tomando em consideração os canais de distribuição atualmente utilizados pelo MGAM.

### **2. POLÍTICA DE TRATAMENTO E GESTÃO DE RECLAMAÇÕES**

#### **Artigo 1.º**

##### **Âmbito**

1. A Política de Tratamento e Gestão de Reclamações aplica-se, em exclusivo, ao Montepio Geral Associação Mutualista (MGAM).
2. A Gestão das Reclamações é da competência do Núcleo de Provedoria do Associado integrado no Gabinete de Compliance, o qual se encontra na dependência do Conselho de Administração do MGAM e atua como ponto centralizado de receção e resposta, a nível interno e externo.
3. O MGAM assegura, internamente, a prestação da informação necessária para o exercício da função de gestão de reclamações ao Gabinete de Compliance e ao Núcleo de Provedoria do Associado, podendo os colaboradores que desempenhem funções relacionadas com a gestão de reclamações solicitar internamente qualquer informação ou documentação que seja necessária nesse âmbito.
4. A presente política consagra os princípios orientadores e procedimentos de gestão das reclamações pelo MGAM no quadro do seu relacionamento com os seus associados, beneficiários, pensionistas e rendistas ou terceiros lesados.
5. Os princípios constantes da presente política refletem a visão e os princípios e valores prosseguidos pelo MGAM, exprimindo o comportamento esperado de todos os seus colaboradores, incluindo os colaboradores dos canais de distribuição utilizados e os de todos aqueles que em nome do MGAM prestem serviços aos seus associados, beneficiários, pensionistas e rendistas ou terceiros lesados.

6. Em conformidade com o disposto no número anterior, o MGAM comunica aos colaboradores e prestadores de serviços envolvidos no processo de distribuição a presente política e demais normativos aprovados em matéria de gestão de reclamações, garantindo a sua vinculação ao seu cumprimento.

## **Artigo 2.º**

### **Princípios Orientadores**

1. Tratamento equitativo, diligente e transparente

O MGAM, todos os seus colaboradores e prestadores de serviços devem contribuir para assegurar junto dos associados do MGAM, beneficiários, pensionistas e rendistas ou terceiros lesados, um tratamento equitativo, diligente e transparente no sentido de garantir o respeito pelos seus direitos.

2. Tratamento adequado das necessidades de informação e esclarecimento

Os colaboradores do MGAM, bem como eventuais prestadores de serviços envolvidos no processo de distribuição, devem, no exercício das suas funções, assegurar aos associados do MGAM, beneficiários, pensionistas e rendistas ou terceiros lesados, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação, a prestação das informações necessárias e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada e consciente ou à obtenção dos esclarecimentos necessários.

## **Artigo 3.º**

### **Processo de Gestão de Reclamações**

1. Os associados do MGAM, beneficiários, pensionistas e rendistas ou terceiros lesados, podem apresentar reclamações ao MGAM, nos termos e através dos meios previstos no Anexo I à presente Política.
2. A Gestão do processo de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante, nem exigirá quaisquer ónus que não sejam indispensáveis ao cumprimento da referida gestão.

## **Artigo 4.º**

### **Tratamento adequado dos dados pessoais**

O tratamento efetuado, com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais dos associados do MGAM, beneficiários, pensionistas e rendistas ou terceiros lesados, deve ser adequado e feito em estrita observância das normas legais aplicáveis e das regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento de dados apresenta, nomeadamente considerando o disposto na Política de Privacidade do

MGAM e demais normativos internos aprovados neste âmbito pelo MGAM e as disposições contratuais que sejam aplicáveis ao caso.

### **Artigo 5.º**

#### **Prevenção e gestão de conflitos de interesses**

1. O MGAM assegura a gestão imparcial das reclamações que receba, garantindo a prevenção, identificação e gestão adequada das situações suscetíveis de gerar conflito de interesses.
2. Todos os trabalhadores e prestadores de serviços envolvidos no circuito de distribuição procedem de modo a prevenir a ocorrência de conflitos de interesses com outras pessoas e/ ou funções do MGAM e, em especial, com associados do MGAM, beneficiários, pensionistas e rendistas ou terceiros lesados, nomeadamente no âmbito da gestão de reclamações.
3. As pessoas referidas no número dois do presente artigo devem revelar ao responsável da área a que o trabalhador ou prestador esteja adstrito todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.
4. Considera-se existir conflitos de interesse sempre que as pessoas referidas no número dois do presente artigo sejam direta ou indiretamente interessadas na situação ou no processo em curso, ou sejam os seus cônjuges, parentes ou afins em 1.º grau, ou ainda sejam titulares de órgãos ou desempenhem cargos em sociedades ou outros entes coletivos em que direta ou indiretamente participem os potenciais reclamantes.
5. Quando não for possível obstar à ocorrência dos conflitos, devem aqueles ser resolvidos de maneira equitativa, sem privilegiar qualquer dos associados do MGAM, beneficiários, pensionistas e rendistas ou terceiros lesados em particular.

### **Artigo 6.º**

#### **Gestão célere e eficiente dos processos**

Os colaboradores e prestadores de serviços eventualmente envolvidos no tratamento de solicitações, pedidos ou reclamações dos associados do MGAM, beneficiários, pensionistas e rendistas ou terceiros lesados devem desempenhar as funções ou tarefas que lhes caibam com independência, rigor e qualidade, com vista a uma gestão célere e eficiente dos seus processos, designadamente em matéria de *ativação das coberturas decorrentes das modalidades de proteção subscritas* ou relativas ao pagamento de quotas para as modalidades mutualistas ou quotas associativas e benefícios assessoriais e de gestão de reclamações.

### **Artigo 7.º**

#### **Idoneidade e qualificação adequada dos colaboradores**

1. A MGAM assegura a idoneidade e qualificação profissional adequada dos seus colaboradores ou prestadores de serviços a que recorra, nomeadamente dos colaboradores que contactam diretamente com os associados do MGAM, beneficiários, pensionistas e rendistas ou terceiros lesados, no sentido de garantir a qualidade do atendimento, presencial ou não presencial.
2. Seguindo as melhores práticas e em conformidade com os princípios constantes do artigo 2.º da presente política, todas as comunicações formais são elaboradas em linguagem clara, facilmente entendível, procurando-se evitar terminologia técnica sem prejudicar o rigor da informação.

### **Artigo 8.º**

#### **Litigância**

A gestão de reclamações desenvolvida pelo MGAM não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.

### **Artigo 9.º**

#### **Mecanismos anti-fraude**

O MGAM pode vir a adotar mecanismos de cooperação com outras Associações Mutualistas ou Empresas de Seguros, nomeadamente no seio da Associação Portuguesa de Mutualidades (APM) e Associação Portuguesa de Seguradores, com vista à prevenção, deteção ou reporte de suspeitas de fraude.

### **Artigo 10.º**

#### **Reporte interno da política de tratamento e gestão de reclamações**

1. O MGAM, através do sistema de gestão do risco e controlo interno, assegura os mecanismos de reporte e monitorização do cumprimento desta política, bem como, sempre que necessário, a adaptação ou atualização dos normativos internos aprovados pelo MGAM e que devam ser alterados em conformidade com a mesma ou com as alterações que venham a ser introduzidas neste âmbito.
2. Os dados relativos à gestão de reclamações são analisados numa base contínua pelos responsáveis pelo sistema de controlo interno, de modo a detetar e corrigir problemas recorrentes ou sistémicos e a acautelar eventuais riscos legais ou operacionais considerando, especial, 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 do MGAM, benefícios concedidos pelo mesmo, incluindo aqueles que não são diretamente objeto de reclamação e prevenir a recorrência das causas de reclamação.

#### **Artigo 11.º**

##### **Cumprimento da política de tratamento e gestão de reclamações**

O MGAM assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas na presente política, de modo a garantir o seu cumprimento, bem como que a versão da política aprovada se encontra permanentemente disponível para consulta pelos colaboradores do MGAM em [www.montepio.org](http://www.montepio.org).

#### **Artigo 12.º**

##### **Divulgação da política de tratamento e gestão de reclamações**

O MGAM assegura a divulgação pública da presente política através de [www.montepio.org](http://www.montepio.org). Adicionalmente, mediante solicitação a tanto dirigida, o MGAM assegura a entrega de uma cópia em papel da mesma.

## **REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO APLICÁVEL À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES**

### **Artigo 1.º**

#### **Órgão competente**

1. Cabe ao Conselho de Administração do Montepio Geral - Associação Mutualista (MGAM) definir e aprovar o presente Regulamento de Funcionamento aplicável à gestão de reclamações dos associados do MGAM, beneficiários, pensionistas e rendistas ou terceiros lesados (Regulamento).
2. Ao Conselho de Administração cabe ainda monitorizar a implementação adequada do Regulamento e o respetivo cumprimento.

### **Artigo 2.º**

#### **Função responsável pela gestão de reclamações**

1. A gestão de reclamações é da competência do Núcleo de Provedoria do Associado integrado no Gabinete de Compliance, o qual se encontra na dependência do Conselho de Administração do MGAM.
2. O Núcleo de Provedoria do Associado funciona em total autonomia das diversas áreas do MGAM e assegura, além de outras funções, o acompanhamento e resposta às reclamações apresentadas ao MGAM através dos diversos canais e do livro de reclamações.
3. O Núcleo de Provedoria do Associado prestará total colaboração a órgãos de resolução extrajudicial de litígios, quando aplicável.

### **Artigo 3.º**

#### **Forma de apresentação das reclamações**

1. As reclamações dirigidas ao MGAM podem ser apresentadas por escrito ou por qualquer meio de comunicação que possa ser utilizado sem a presença física e simultânea das partes, desde que dela fique registo escrito.
2. As reclamações por via postal deverão ser remetidas para Provedoria do Associado, para a Rua Áurea 219 a 241, 1100-062 Lisboa.
3. As reclamações enviadas por correio eletrónico deverão ser enviadas para [Provedoria\\_Associado@montepio.pt](mailto:Provedoria_Associado@montepio.pt)
4. Poderão ser remetidas reclamações através do formulário disponível em [www.montepio.org](http://www.montepio.org)

5. Poderão ser remetidas reclamações através do Livro de Reclamações, disponível em todos os serviços de atendimento mutualista.
6. O MGAM faculta uma linha de atendimento telefónico para esclarecimentos relacionados com o tratamento de reclamações e poderão ser solicitadas informações através da Linha de Atendimento Mutualista – Tel. 213 248 112 (atendimento personalizado, dias úteis, entre as 09h e as 21h).

#### **Artigo 4.º**

##### **Elementos necessários para instrução da reclamação**

As reclamações dirigidas ao MGAM devem conter as informações relevantes para a respetiva gestão, incluindo pelo menos

- a. Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- b. Qualidade do reclamante, designadamente, associado do MGAM, beneficiário, pensionista, rendista ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
- c. Dados de contato do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- d. Número de documento de identificação do reclamante;
- e. Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- f. Data e local da reclamação.

#### **Artigo 5.º**

##### **Não admissão da reclamação**

1. Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos enumerados no artigo 4.º do Regulamento, necessários para efeitos da respetiva gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, o Núcleo de Provedoria do Associado deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, por escrito, convidando-o a suprir a omissão num prazo de 5 dias.
2. Quando não sejam supridas as deficiências relativas à instrução da reclamação, em conformidade com o disposto no número anterior, o MGAM comunicará ao reclamante, por escrito, a não admissão da reclamação num prazo de 15 dias.
3. O MGAM poderá, ainda, não admitir as reclamações apresentadas quando:
  - a. A matéria a que diz respeito a reclamação seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;

- b. O MGAM já tenha respondido ao reclamante, em reclamação anteriormente apresentada pelo mesmo sobre a mesma matéria,
  - c. A reclamação não tenha sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo seja qualificado como vexatório.
4. O Núcleo de Provedoria do Associado pode abster-se de dar continuidade ao processo da gestão da reclamação sempre que tenha conhecimento de que a matéria objeto de uma reclamação se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais.
  5. As decisões tomadas com respeito à não admissão de uma reclamação ou nos termos do número anterior deverão ser fundamentadas e comunicadas, por escrito, ao reclamante num prazo de 5 dias.

#### **Artigo 6.º**

##### **Prazos de resposta**

1. O Núcleo de Provedoria do Associado comunica por escrito ao reclamante, no prazo máximo de 20 dias, ou de 30 dias nos casos que revistam especial complexidade, a partir da data da receção da reclamação, a posição assumida pelo MGAM, de forma completa e fundamentada, e através de linguagem clara e perceptível.
2. Caso o MGAM antecipe razoavelmente que não serão cumpridos os prazos internos definidos para a gestão de reclamações, deve informar, com a maior brevidade possível e por escrito, o reclamante, indicando a data estimada para a conclusão da análise dos respetivos processos, das diligências em curso e a adotar para efeitos de resposta à reclamação apresentada.
3. O Núcleo de Provedoria do Associado deve indicar ao reclamante as opções de que este dispõe para prosseguir com o tratamento da sua pretensão, caso entenda que a resposta apresentada não satisfaz integralmente os termos da reclamação apresentada, de acordo com as competentes normas legais e regulamentares.

#### **Artigo 7.º**

##### **Reclamações de especial complexidade**

1. A Direção de Topo e a função de *compliance* deverão ser envolvidas diretamente no processo de gestão de reclamações quando a natureza das mesmas o requeira, cabendo ao Núcleo de Provedoria do Associado identificar aquelas cujas respostas, atendendo à complexidade, potenciais consequências ou valores implicados, exigem o referido envolvimento.



### **Artigo 8.º**

#### **Conservação de registos e acesso a informações**

1. O MGAM assegura o registo da reclamação e o arquivo de toda a documentação constante do respetivo processo pelo prazo de 10 anos.
2. A informação relativa à gestão das reclamações e arquivo de documentação será conservada em sistemas eletrónicos seguros e adequados por parte do MGAM.
3. O MGAM deverá assegurar o sigilo profissional e a proteção de dados pessoais dos titulares que integrem o processo de reclamação, fornecendo somente ao reclamante as condições e a informação a que este puder legalmente aceder.
4. Qualquer pedido de acesso a informação relacionada com uma reclamação deve ser feito por escrito aplicando-se, com as devidas adaptações, o procedimento referido nos artigos 3.º a 7.º do Regulamento.

### **Artigo 9.º**

#### **Divulgação do Regulamento**

1. O MGAM assegura a divulgação interna do presente Regulamento, comunicando o mesmo e conservando uma versão permanentemente disponível para consulta pelos colaboradores do MGAM na intranet do MGAM.
2. O MGAM assegura a divulgação pública e a comunicação aos associados do MGAM, beneficiários, pensionistas e rendistas ou terceiros lesados dos procedimentos aplicáveis à gestão de reclamações, designadamente:
  - a. Pontos de receção e resposta das reclamações;
  - b. Requisitos mínimos e forma de apresentação das reclamações;
  - c. Dados de contacto para apresentação das reclamações;
  - d. Dados de contacto para acompanhamento do processo relativo à reclamação apresentada;
  - e. Prazos a observar na gestão de reclamações;
  - f. Identificação e dados de contacto e eventuais mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, bem como de condições de elegibilidade aplicáveis.
3. A informação referida no número anterior é disponibilizada através de [www.montepio.org](http://www.montepio.org). Adicionalmente, mediante solicitação escrita, o MGAM assegura a entrega de uma cópia em papel da mesma.