

Índice

Política de Tratamento e Gestão de Reclamações	2
Regulamento de Funcionamento Aplicável à Gestão de Reclamações	8

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 da Provedoria do Associado, a qual se encontra na dependência do Conselho de Administração do MGAM e atua como ponto centralizador 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 à 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, nomeadamente no que concerne às reclamações em matéria de Proteção de Dados (RGPD) que serão remetidas pela Provedoria do Associado ao Encarregado de Proteção de Dados para análise, pronuncia, emissão de parecer e validação da resposta a submeter ao Reclamante, em obediência aos prazos e procedimentos previstos no normativo em vigor.
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.

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 à presente política.
2. Considera-se reclamação¹ qualquer manifestação de discordância em relação a posição assumida pelo MGAM ou insatisfação em relação aos serviços prestados por este, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada pelos associados do MGAM, beneficiários, pensionistas e rendistas ou terceiros lesados.
3. Não se inserem no conceito de reclamações as declarações que integram o processo de negociação contratual, comunicações inerentes ao processo de regularização de pagamento de quotas das modalidades ou ativação de coberturas das modalidades subscritas e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.
4. 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 caráter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento de dados apresenta, nomeadamente considerando o disposto na Política de Privacidade e de Proteção de Dados do MGAM disponível em www.montepio.org e demais normativos internos aprovados neste âmbito pelo MGAM e as disposições contratuais que sejam aplicáveis ao caso.

¹ O modelo organizacional está a ser adequado às exigências decorrentes da natureza e complexidade das operações do MGAM, sendo assegurado, com as devidas adaptações, o alinhamento com a Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, aprovada a 7 de junho de 2022, relativa à conduta de mercado e ao tratamento de reclamações pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

Artigo 5.º

Prevenção e gestão de conflitos de interesses

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, nomeadamente considerando o disposto na Política de Gestão de Conflito de Interesses do MGAM disponível em www.montepio.org.

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 assessorios e de gestão de reclamações.

Artigo 7.º

Conduta e qualificação adequada dos colaboradores

1. O MGAM assegura a conduta 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

1. 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.
2. O MGAM previne, deteta e reprime riscos de corrupção na sua atividade mutualista, garantindo a aplicação eficaz e uniforme dos mecanismos existentes e implementados nos termos da sua Política de Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas disponível em www.montepio.org .

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 partilhados com os 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, em 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 local próprio da intranet da Instituição.

Artigo 12.º

Aprovação e periodicidade

1. A política será aprovada pelo Conselho de Administração, sob proposta da Provedoria do Associado.
2. O conteúdo da política é avaliado com uma periodicidade anual e revisto sempre que se justifique pela Provedoria do Associado, considerando a sua adequação às exigências legais e regulamentares do MGAM, tomando todas as medidas adequadas para corrigir quaisquer insuficiências ou inconsistências detetadas no âmbito da avaliação e revisão referidas visando o seu robustecimento permanente.
3. Esta política entrou em vigor no dia 16 de maio de 2019 e foi revista em:
 - 3.1. 19 de outubro de 2023
 - 3.2. 13 de novembro de 2024 e
 - 3.3. 30 de dezembro de 2025.

Artigo 13.º

Divulgação da política de tratamento e gestão de reclamações

1. O MGAM assegura a divulgação pública da presente política através de www.montepio.org. Adicionalmente, mediante solicitação que nos seja dirigida, o MGAM assegura a entrega de uma cópia em papel da mesma.
2. 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.

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 da Provedoria do Associado, a qual se encontra na dependência do Conselho de Administração do MGAM.
2. A Provedoria do Associado funciona em total autonomia das restantes Unidades Orgânicas 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. A 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 devem ser dirigidas no MGAM para:
 - 2.1. Ponto de receção e resposta da reclamação
 - 2.1.1. Nome: Provedoria do Associado
 - 2.1.2. Morada: Rua Áurea 219 a 241, 1100-062 Lisboa
 - 2.1.3. E-mail: Provedoria_Associado@montepio.pt
 - 2.1.4. Telefone para esclarecimentos: Linha de Apoio Associado – 213 248 112 (dias úteis das 09h às 21h) (custo da chamada para a rede fixa nacional)

- 2.2. Vias de receção de reclamações e pedidos de informação
 - 2.2.1. Balcões do Banco Montepio, quanto distribuidor de modalidades mutualistas
 - 2.2.2. Gestores Mutualistas
 - 2.2.3. Livro de Reclamações/Carta/Mensagem de Correio Eletrónico
 - 2.2.4. Contact-Center-Linha de Apoio Associado
 - 2.2.5. Formulário disponível na página de Internet da MGAM
 - 2.2.6. Entidades de Regulação e Supervisão, por carta ou por mensagem de Correio Eletrónico.
- 3. A resposta a toda e qualquer reclamação é preferencialmente assegurada por correio eletrónico enviado do endereço de email da Provedoria do Associado, independentemente da forma de apresentação, exceto se expressamente for solicitada outra forma de resposta.

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;
- g. Documentos comprovativos da reclamação, sempre que possível.

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, a Provedoria do Associado deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, por escrito, no prazo máximo de 5 dias úteis a contar da data de receção da reclamação.
- 2. Na comunicação referida no número anterior, será concedido o prazo de 20 dias úteis, a contar da referida comunicação, para o Reclamante suprir a omissão dos dados essenciais que inviabilizam a gestão da Reclamação.
- 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 e/ou tratando-se de uma insistência que não acrescente informação adicional à reclamação inicialmente apresentada;
 - c. A reclamação não tenha sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo seja qualificado como vexatório;
 - d. A matéria objeto da reclamação não se enquadre no âmbito de atuação do MGAM, nomeadamente quando diga respeito a entidades externas, produtos ou serviços não disponibilizados ou geridos por este, ou situações que extravasem a atividade mutualista desenvolvida.
4. A 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 no prazo de 5 dias úteis a contar da data da receção da reclamação nas situações referidas nos números 3 e 4 supra ou, no caso do número 2 supra, a partir do final do prazo nele previsto.

Artigo 6.º

Prazos de resposta

1. A Provedoria do Associado comunica por escrito ao reclamante, no prazo máximo de 20 dias úteis, a partir da data de acuso de receção da reclamação ou, no caso do n.º 2 do artigo 5.º, a partir da data de disponibilização dos elementos em falta, a posição assumida pelo MGAM, de forma completa e fundamentada, e através de linguagem clara e percutível.
2. Caso a Provedoria do Associado antecipe, de forma fundamentada, que não será possível cumprir os prazos internos definidos para a resposta à reclamação, deve informar o reclamante, por escrito e com a maior brevidade possível, indicando:

- i) a nova data estimada para a conclusão da análise do processo;
- ii) as diligências já realizadas e as que se encontram em curso ou previstas.

Sempre que, por motivos devidamente justificados, nomeadamente por fatores exógenos ao MGAM, não seja possível indicar uma data provisional para a resposta, essa impossibilidade deve ser igualmente comunicada ao reclamante, com a respetiva fundamentação. Nestes casos, deve ser assegurado o acompanhamento contínuo da situação, o qual implica a comunicação regular ao reclamante sobre o estado do processo, até à sua completa resolução.

3. O acuso de receção das reclamações é assegurado num prazo de 5 dias úteis a contar da data da receção da reclamação apresentada nos termos do artigo 3.º deste Regulamento.
4. A 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

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 6.º do Regulamento.

Artigo 8.º

Divulgação do Regulamento

1. O MGAM assegura a divulgação interna do presente Regulamento, comunicando e conservando o mesmo nos termos previstos no artigo 13.º da respetiva política.
2. O MGAM assegura igualmente a sua divulgação pública, 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. Adicionalmente, mediante solicitação escrita, o MGAM assegura a entrega de uma cópia em papel da mesma.