

POLÍTICA E REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES | RSAL

Política e Regulamento de Gestão de Reclamações da **RSA Luxembourg S.A. (RSAL)** relativamente a riscos situados em Portugal ou em que Portugal é o Estado Membro do Compromisso.

Preparação:	Responsável pela Função de Compliance
Revisão:	Responsável pela Função de Compliance
Aprovação Final:	Conselho de Administração
Data de Aprovação:	31 de julho de 2025
Versão:	1.0
Data:	31 de julho de 2025
Resumo das alterações:	Primeira versão

Nota 1: A expressão "RSAL" ou "Companhia" referida ao longo da presente política diz respeito à RSA Luxembourg S.A. e a todas as suas sucursais europeias.

Nota 2: A implementação desta política relativamente a riscos situados em Portugal ou em que Portugal é o Estado Membro do Compromisso não isenta a RSAL e as respetivas sucursais do cumprimento da legislação e da regulamentação aplicáveis em cada uma das jurisdições em que se encontram estabelecidas.

Nota 3: A RSA é um subgrupo de empresas detido pela Intact Financial Corporation ("IFC"), o maior fornecedor de seguros de bens e acidentes no Canadá. A RSA compreende todas as operações do Grupo IFC no Reino Unido e na União Europeia, sob a designação IFC e RSA como UK & International (UK&I). A RSA Luxembourg S.A. ("RSAL") é uma sociedade anónima constituída e domiciliada no Grão-Ducado do Luxemburgo, cujo capital social é totalmente detido pela Royal & Sun Alliance Insurance Limited ("RSAI"). A RSAL dedica-se à atividade seguradora nos ramos não vida, atuando através da sede no Luxemburgo e através de sucursais estabelecidas na Bélgica, França, Alemanha, Espanha e nos Países Baixos.

Contents

Âmbito	3
Objetivos	3
Competência	3
Documentos Orientadores	4
Definições	4
Princípios Gerais aplicáveis à Gestão de Reclamações	5
Gestão das Reclamações	8
Aprovação da Política e Regulamento de Gestão de Reclamações	12
Divulgação	12
Revisão e atualização da Política.....	12

Âmbito

A Política e Regulamento de Gestão de Reclamações (adiante “**Política**”) visa definir os princípios de atuação a observar, por todos os colaboradores da RSAL (adiante, “**Companhia**”), na gestão das reclamações recebidas de clientes relativamente a riscos situados em Portugal ou em que Portugal é o Estado Membro do Compromisso.

O cumprimento das regras e princípios são complementares ao restante enquadramento normativo, quer este resulte de instruções internas ou de imperativos legais e regulamentares inerentes ao setor segurador.

A presente Política para além de dar cumprimento a uma obrigação legal e regulamentar da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (adiante “**ASF**”), relativamente à obrigação de aprovar um regulamento de gestão de reclamações apresentadas às empresas de seguros, tem como principal propósito contribuir para uma melhoria da qualidade de serviço e produtos que a Companhia está empenhada em oferecer aos seus clientes, colaboradores e parceiros.

A presente Política aplica-se não só à RSA Luxembourg S.A., constituída e domiciliada no Grão-Ducado do Luxemburgo, mas também às suas sucursais estabelecidas na Bélgica, França, Alemanha, Espanha e nos Países Baixos.

Objetivos

Esta Política tem como principais objetivos que:

- a) Todas as reclamações sejam analisadas e tratadas de forma justa, célere e adequada;
- b) Todas as reclamações tenham resposta;
- c) Todas as reclamações sejam avaliadas nomeadamente quanto à decisão de necessidade de implementação de futuras ações de correção;
- d) O tratamento e resposta a todas as reclamações esteja centralizado num único órgão de estrutura.

Competência

A função autónoma responsável pela gestão de reclamações é exercida pelo Serviço de Atenção ao Cliente (“**SAC**”). O SAC é um órgão de estrutura transversal às seguradoras do grupo e às sociedades por estas controladas.

O SAC tem como missão garantir a gestão das reclamações apresentadas centralizando a sua receção e resposta e articulando com as várias estruturas das empresas objeto de reclamação o seu tratamento.

O SAC articula-se, ainda, com a função autónoma responsável pela Conduta de Mercado nas matérias que se enquadrem no âmbito de competências desta última.

Documentos Orientadores

São documentos orientadores desta política:

- a) A Norma Regulamentar n.º 7/2022, de 7 de junho, emitida pela ASF, na sua formulação em cada momento em vigor;
- b) o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na redação em vigor em cada momento;
- c) O Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora, aprovado pela Lei n.º 147/2015, 9 de setembro, na sua redação em cada momento ("**RJASR**"); a
- d) A ISO 10002:2018 (Gestão da qualidade - Satisfação dos Clientes - Linhas de orientação para tratamento de reclamações nas organizações).

Definições

ASF:	Autoridade de Supervisão de Seguros e de Fundos de Pensões.
Clientes:	os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados.
Provedor do Cliente:	Pessoa singular de reconhecido prestígio qualificação, idoneidade e independência, designado pela Companhia, que tem por missão apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados por atos ou omissões das empresas de seguros desde que as mesmas não

tenham sido respondidas no prazo fixado no presente documento ou resolvidas por parte do SAC. O Provedor do Cliente tem poderes consultivos e pode apresentar recomendações à empresa de seguros, em resultado da apreciação das reclamações.

Reclamação:

manifestação de discordância em relação a posição assumida por empresas de seguros ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por estas, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por clientes.

Recomendação:

a orientação emitida pelo Provedor do Cliente que resulte de uma análise dos procedimentos e decisões da empresa de seguros e que, consequentemente, preveja alguma medida corretiva ou que vise ajustar um ou mais dos procedimentos implementados pela mesma.

SAC:

Órgão de estrutura da Companhia a quem os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados podem apresentar reclamações no que diz respeito à atividade da Companhia.

Princípios Gerais aplicáveis à Gestão de Reclamações

A. Princípios Gerais

A RSAL gere os processos relativos às reclamações, de forma célere e eficiente, através de uma unidade orgânica específica responsável pela respetiva gestão (Serviço de Atenção ao Cliente) que atua como ponto centralizado de receção e resposta, devidamente identificado a

nível interno e a nível externo, e que assegura aos reclamantes total acessibilidade.

Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar, nos termos abaixo indicados, reclamações relativas às empresas abrangidas pela presente Política que, para o efeito, dispõe da unidade orgânica acima identificada.

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

No que se refere à atividade seguradora, as reclamações podem ser apresentadas diretamente às empresas de seguros do grupo RSAL bem como através de outras entidades, nomeadamente a ASF.

As reclamações podem, igualmente, ser apresentadas através do Livro de Reclamações eletrónico ou dirigidas ao Provedor do Cliente, quando estejam preenchidos os requisitos para tal, nos termos legais e do respetivo regulamento.

Independentemente do modelo organizacional adotado, a RSAL garante que os respetivos órgãos de estrutura disponibilizam a informação necessária para o exercício da função de gestão de reclamações.

B. Como apresentar uma reclamação

Reclamações dirigidas à RSAL sucursal em Espanha:

Serviço de Atenção ao Cliente

Morada: *Servicio de Atención al Cliente de RSA, Sucursal en España*

Calle Almagro, 9, 28010, Madrid, Espanha

Email: atencioncliente@eu.rsagroup.com

Reclamações dirigidas à RSAL sucursal em França:

Morada: Tour Pacific, 11-13 Cours Valmy, 92977, Paris La Défense CEDEX, França

Email: serviceclient.france@eu.rsagroup.com

Reclamações dirigidas à RSAL sucursal nos Países Baixos:

Morada: Delftse Poort, Weena 505 - 3013 AL Rotterdam, Países Baixos

Email : complaints.nl@eu.rsagroup.com

Reclamações dirigidas à RSAL sucursal na Bélgica:

Morada: Uitbreidingstraat 66, 2nd floor 2600 Berchem Antuérpia, Bélgica

Email: compliance@eu.rsagroup.com

As reclamações também podem ser entregues através de mediador. Podem também ser enviadas para a morada ou email acima indicados. As reclamações poderão, ainda, ser apresentadas no livro de reclamações eletrónico.

Reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente:

Provedor do Cliente: Acácio Pita Negrão

Morada: Avenida Duarte Pacheco, Amoreiras, Torre 2, 16.º A, 1070—102 Lisboa

Email: acacio.negrao@plen.pt

C. Requisitos necessários para apresentação de uma reclamação

- a) Apresentação por escrito, ou por outro meio de que fique registo duradouro, preferencialmente digital;
- b) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- c) Referência à qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
- d) Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- e) Número de 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 tal for manifestamente impossível;
- g) Data e local da reclamação.

D. Não admissão de reclamações

As reclamações não são admitidas sempre que:

- a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido devidamente supridos no prazo de 20 dias úteis a contar da comunicação da Companhia que informe dessa omissão;
- b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
- c) A reclamação reitere reclamação anterior apresentada pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenha sido objeto de resposta, salvo se a mesma contiver factos novos;
- d) A reclamação não tenha sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

Sempre que a reclamação apresentada não seja admitida nos termos acima referidos, a Companhia, deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, fundamentando a não admissão.

Gestão das Reclamações

A. Receção, registo e tratamento de reclamações

Após a receção de reclamação é sempre enviado ao reclamante uma comunicação a acusar a sua receção.

O SAC assegura o registo de todas as reclamações recebidas, procedendo à abertura de um processo próprio para cada uma, com a atribuição de um número sequencial, bem como à sua classificação de acordo com a estrutura fixada pela ASF nos mapas de reporte e incluído o código do produto, quando aplicável.

Após a abertura do processo no ficheiro informático dedicada à gestão de reclamações, é efetuada uma análise pormenorizada e isenta ao conteúdo da reclamação apresentada, sendo solicitados esclarecimentos, sempre que tal se justifique, à área ou áreas técnicas internas envolvidas e com o objetivo final de elaboração de uma resposta a enviar ao reclamante.

O ficheiro informático produz informação que permite o controlo de prazos de resposta de cada área para recolha das informações

necessárias e para cumprimento dos prazos de resposta ao reclamante.

De modo a assegurar uma gestão célere e eficiente das reclamações, o primeiro contacto é efetuado diretamente com o diretor da área técnica respetiva, identificada na aplicação informática como “Área Técnica”. O diretor encaminha o reclamante para a pessoa responsável pela matéria objeto da reclamação, com quem o responsável pela função de *compliance* estabelecerá posteriormente contacto, de forma a recolher a informação necessária para o exercício da função de gestão de reclamações.

Quando o SAC considere necessário, atendendo à matéria e complexidade da reclamação ou fundamento da resposta à mesma, é solicitada a intervenção do responsável pela função de *compliance*.

B. Qualificação adequada

A RSAL assegura que os colaboradores que intervenham na gestão dos processos relativos às reclamações são idóneos e detêm qualificação profissional adequada.

C. Conflitos de Interesse

Os colaboradores devem comunicar à Companhia todas as situações que possam potencialmente criar conflitos de interesse abstendo-se de intervir em tais situações.

Considera-se existir um conflito de interesses sempre que o colaborador seja parte interessada, direta ou indiretamente, na reclamação em gestão ou ainda o sejam os seus cônjuges, parentes ou afins em 1.º grau ou ainda sociedades ou entes coletivos em que, qualquer um deles, participe de forma direta ou indireta.

D. Comunicações

As comunicações com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, devem ser feitas por escrito, ou por meio de que fique registo duradouro acessível ao reclamante, preferencialmente digital, e redigidas de forma clara e perceptível.

E. Confidencialidade e dados pessoais

A Companhia garante o tratamento dos dados pessoais recolhidos junto dos clientes, em conformidade com os princípios relativos ao tratamento de dados pessoais e demais obrigações aplicáveis, bem como a indicação do local onde se encontra disponível a política sobre

a proteção de dados e a informação sobre os direitos dos titulares neste âmbito.

F. Prazos de resposta

Após a receção de uma reclamação, é remetida uma comunicação a acusar a receção da mesma, no prazo máximo de **5 dias úteis**, e obterá resposta escrita no prazo máximo de **20 dias úteis** contados a partir da receção da reclamação sempre que esta obedeça aos requisitos mínimos indicados *supra*.

O referido prazo de resposta poderá ser alargado para **30 dias úteis**, nos casos que revistam especial complexidade.

No caso das reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações, a Companhia responde ao reclamante no prazo máximo de **15 dias úteis** a contar da data da apresentação da reclamação no livro de reclamações.

No caso das reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente o reclamante obterá resposta escrita no prazo máximo de **30 dias úteis** (sendo prazo máximo de resposta de **45 dias úteis** nos casos que revistam especial complexidade).

G. Canais de resposta

A resposta a enviar a cada reclamante seguirá, sempre que possível, pela mesma via pela qual foi recebida a reclamação (por exemplo, correio eletrónico ou carta).

H. Custos

O acesso ao processo de tratamento de reclamações é gratuito para quem reclama.

A Companhia garante que a gestão de reclamações não acarreta quaisquer custos ou encargos do reclamante para com a Companhia, nem quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para a apresentação da reclamação.

I. Provedor do Cliente

As comunicações dirigidas ao Provedor do Cliente devem igualmente obedecer aos requisitos mínimos de admissibilidade da reclamação tal como acima descritos.

Só são consideradas elegíveis, para efeitos de apreciação pelo Provedor do Cliente, as reclamações que:

- a) Não tenham recebido resposta da Companhia no prazo máximo de 20 dias úteis, ou de 30 dias úteis quando se revistam de especial complexidade, contados a partir da data da respetiva receção;
- b) Tendo sido dada resposta no prazo indicado, o reclamante discorde do sentido da mesma;
- c) Não tenha sido instaurado procedimento judicial ou arbitral ou mecanismo de resolução extrajudicial de litígios.

J. Dever de colaboração

A Companhia garante o dever de colaboração com o Provedor do Cliente, prestando-lhe toda a informação e apoio que este entenda ser necessário.

Idêntico dever de colaboração existe para com os mecanismos de resolução extrajudicial de litígios a que a Companhia tenha aderido ou a que se encontre obrigada nos termos legais.

K. Autoridade de Supervisão em Portugal

Autoridade de Supervisão de Seguros e de Fundos de Pensões ("ASF")
Avenida da República, n.º 76 1600-205 Lisboa

L. Reporte relativo à gestão de reclamações

Mediante solicitação da ASF, a Companhia elabora anualmente, até ao final do mês de fevereiro, para efeitos de supervisão comportamental, um relatório relativo à gestão de reclamações com referência ao ano anterior, que inclui, designadamente:

- a) Elementos de índole estatística;
- b) Análise qualitativa do processo de gestão de reclamações incluindo as conclusões extraídas e eventuais medidas implementadas ou a implementar.

M. Auditoria do processo de gestão de reclamações

A Companhia assegura, regularmente, auditorias que avaliam o desempenho do processo de gestão de reclamações.

As auditorias proporcionam, nomeadamente, informação sobre:

- a) A conformidade do processo com os procedimentos de gestão de reclamações;
- b) A adequação do processo para atingir os objetivos da gestão de reclamações.

N. Melhoria contínua

A Companhia procura melhorar continuamente a eficácia e a eficiência do processo de gestão de reclamações e, para o efeito, nomeadamente:

- a) Analisa, identifica e aplica as melhores práticas na gestão de reclamações;
- b) Fomenta uma abordagem da organização focada no cliente;
- c) Encoraja a inovação e o desenvolvimento da gestão de reclamações.

O. Arquivo

A Companhia dispõe de sistemas adequados, designadamente sistemas eletrónicos seguros, de registo da informação e gestão dos processos de reclamações bem como, de arquivo da respetiva documentação.

Estes arquivos são mantidos durante um prazo mínimo de dez anos.

Aprovação da Política e Regulamento de Gestão de Reclamações

Cabe ao Conselho de Administração a aprovação da Política e Regulamento de Gestão de Reclamações.

Divulgação

A presente Política é divulgada internamente a toda a Companhia, encontrando-se permanentemente disponível e acessível em meio de divulgação externo, nomeadamente no respetivo sítio de internet onde podem ser consultadas outras informações relevantes relacionadas com a gestão de reclamações.

Pode também ser solicitada mediante a utilização de qualquer dos contactos para apresentação de reclamações.

Revisão e atualização da Política

A revisão e atualização da Política e Regulamento de Gestão de Reclamações é da responsabilidade do SAC e será efetuada regularmente e sempre que

alguma alteração significativa, nomeadamente legislativa ou regulamentar, o justifique.