

POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

A CTT - Correios de Portugal, S.A., com sede na Avenida D. João II, n.º 13, 1999-001 Lisboa, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, com o número único de matrícula e de pessoa coletiva 500 077 568, com o capital social de €71.957.500,00, ("CTT"), registada como Agente de Seguros n.º 407261271 na Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), autorizada a exercer atividade nos Ramos Vida e Não Vida.

Artigo 1º

Âmbito

1. A presente política visa cumprir a obrigação de definição de uma política de gestão de reclamações da CTT, garantindo aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários, utentes, clientes ou terceiros lesados que a qualidade de serviço é um objetivo constante numa perspetiva de melhoria contínua designadamente através de:
 - a) Gestão idónea, transparente e equitativa de todas as reclamações, garantindo um tratamento em respeito aos direitos de quem reclama e de acordo com a lei, por equipas com formação e experiência adequadas;
 - b) Celeridade, eficácia e eficiência no decorrer do processo, garantindo a rápida e correta prestação de informação ao reclamante, desde a receção da reclamação até à sua conclusão, conseguida através da clara definição de responsabilidades e de uma monitorização constante dos nossos processos;
 - c) Decisões fundamentadas e de fácil interpretação na sua redação/comunicação;
 - d) Gestão imparcial e isenta prevenindo potenciais conflitos de interesses, garantindo através de uma gestão cuidada e responsável, que não existem processos associados a gestores que direta ou indiretamente tenham qualquer relação ou sejam do seu interesse, em termos familiares ou profissionais;
 - e) Confidencialidade, para além de ser assegurada a confidencialidade do tratamento dos dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários, utentes, clientes ou terceiros lesados decorrente da legislação vigente, é também assegurada a confidencialidade de toda a documentação associada à reclamação, sendo garantida a estrita observância das normas legais aplicáveis e das regras de segurança internas de carácter técnico e organizativo;
 - f) Melhoria contínua garantida pelos processos instituídos de identificação de causas e origens, por forma a corrigir e antecipar situações que careçam de correção ou de alterações que visem um aumento de eficiência e qualidade de serviço, com o objetivo de fortalecer a relação com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários, utentes, clientes ou terceiros lesados;
 - g) Prevenir e detetar e reportar a prática de irregularidades, que inclui aspetos relacionados com fraudes contra os seguros, prestando aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante, através da política anti-fraude que a CTT tem implementada.

2. A presente política de gestão de reclamações assenta nos seguintes princípios:
 - a) Idoneidade, transparência, rigor e celeridade;
 - b) Maximização da satisfação dos com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários, utentes, clientes ou terceiros lesados;
 - c) Promoção de uma relação de confiança com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários, utentes, clientes ou terceiros lesados;
 - d) Melhoria contínua nos processos e serviços prestados;
 - e) Cumprimento das obrigações legais e regulamentação em vigor.

3. Os princípios constantes da presente política de gestão de reclamações refletem a visão e os valores da CTT, aplicando-se a todos os colaboradores da CTT, incluindo os colaboradores dos canais de distribuição utilizados e traduz o comportamento esperado dos mesmos.
4. A presente política de gestão de reclamações é alvo de divulgação interna através da Intranet, e respetiva divulgação e disponibilização através do sítio da internet.
5. A presente política de gestão de reclamações é alvo de aprovação de monitorização periódica, em conformidade com os regulamentos e manuais de boas práticas da CTT.

Artigo 2º

Conceito de Reclamação

1. Considera-se reclamação qualquer manifestação de discordância em relação à posição assumida pela CTT ou de insatisfação em relação aos serviços por esta prestados, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
2. Não se consideram reclamações as declarações que integram o processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

Artigo 3ª

Apresentação das Reclamações

1. A CTT coloca à disposição tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados os seguintes meios para apresentação de reclamações: .
 - a) Por carta:
: Av. Marechal Gomes da Costa, 13, 1849-001 Lisboa
ao cuidado de *Departamento de Apoio ao Cliente e Qualidade das Operações*
 - b) Telefone CTT: 210 471 616 (Dias úteis das 8h30 às 19h30. Preço de uma chamada para a rede fixa)
 - c) email: Site dos CTT (www.ctt.pt)
 - d) No Livro de Reclamações, físico ou on line (www.ctt.pt).
 - e) Presencialmente em qualquer ponto de acesso da Rede CTT, da seguinte forma:
 - Diretamente ao balcão via Portal de Suporte ao Cliente;
 - Nos modelos disponibilizados pela empresa (apenas para Pontos CTT não informatizados);
2. Os tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados têm, ainda, ao seu dispor os seguintes meios de apresentação de reclamações:
 - a) ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões Avenida da República, 761600-205 Lisboa

b) Provedor CTT - Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor dos CTT as reclamações previamente apresentadas à CTT, às quais não tenham sido dadas respostas no prazo de 15 dias úteis (o prazo a considerar poderá ser de 20 dias úteis para as situações que revistam especial complexidade), ou que tendo-o sido, em relação às quais o reclamante discorde do sentido das mesmas.

- Nome do Provedor: Luís Centeno Fragoso
- Morada: Rua João Saraiva, 9, 1700-248 Lisboa
- Contacto: <https://www.ctt.pt/grupo-ctt/a-empresa/governo-da-sociedade/provedor>

3. O tratamento do processo de reclamação não acarreta qualquer custo para o reclamante.

Artigo 4º **Prazos de resposta**

Às reclamações apresentadas será dada resposta, por escrito, no prazo de 15 dias úteis, a contar da data da sua receção, nos locais acima referidos, desde que as mesmas cumpram os requisitos mínimos indicados no Artigo 5º seguinte.

Artigo 5º **Requisitos mínimos da reclamação**

1. As reclamações apresentadas pelos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados devem conter os seguintes requisitos mínimos:
 - a) Apresentação por escrito ou por qualquer outro meio do qual fique registo escrito ou gravado;
 - b) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
 - c) 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 que ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
 - g) Data e local da reclamação.
2. Sempre que a reclamação apresentada não o inclua elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, designadamente quando não concretize o motivo da reclamação, a CTT dará conhecimento desse facto ao reclamante convidando-o a suprir a omissão.