
Aserta.

**Regulamento de defesa do
cliente**

Introdução

Em conformidade com o disposto no artigo 157.º, número 4 do Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora, aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro (doravante, “**RJASR**”) e com o disposto na Norma Regulamentar da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (“**ASF**”) n.º 7/2022, de 7 de junho (“**NR 7/2022**”), o Conselho de Administração da Aserta Europa Seguros y Reaseguros, S.A.U. (doravante, “**ASERTA EUROPA**” ou “**Entidade Seguradora**”) aprovou o presente Regulamento de Defesa do Cliente com o âmbito e conteúdo abaixo especificados:

Artigo 1.º - Objeto e âmbito de aplicação

1.1. - O presente Regulamento tem por objetivo regular os requisitos, a estrutura e a atividade do Serviço de Apoio ao Cliente da Entidade Seguradora, relativamente a consultas, dúvidas e/ou reclamações que lhe possam ser apresentadas, em complemento da Política de tratamento de tomadores de seguro, segurados, beneficiários e terceiros lesados.

1.2. - Para efeitos do presente Regulamento, entende-se como:

- a) Reclamação: a manifestação por parte dos Clientes de discordância em relação à posição assumida pela Entidade Seguradora, ou de insatisfação em relação aos serviços prestados pela mesma, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento apresentado por tomadores de seguros, segurados, participantes, beneficiários e lesados.
- b) Consulta: pedido dos Clientes para discussão de questões relacionadas com o funcionamento dos serviços prestados aos mesmos pela Entidade Seguradora, relativamente aos seus interesses e direitos, resultantes da celebração de contratos de seguro ou de factos decorrentes do relacionamento entre os Clientes e a Entidade Seguradora.
- c) Dúvidas: questões levantadas pelos Clientes, relacionadas com o funcionamento dos serviços prestados aos mesmos pela Entidade Seguradora, relativamente aos seus interesses e direitos, quer sejam resultantes da celebração de contratos de seguro ou de factos relevantes decorrentes do relacionamento entre os Clientes e a Entidade Seguradora.
- d) Serviço de Apoio ao Cliente: serviço especializado e independente que terá como função gerir e analisar os pedidos relativos às consultas, dúvidas e/ou reclamações recebidas pelos Clientes da Entidade Seguradora, relacionadas com os seus interesses e direitos.
- e) Clientes: pessoas singulares ou coletivas, portuguesas ou estrangeiras, com a qualidade de tomadores de seguros, segurados, beneficiários, representantes de qualquer um destes, e de terceiros lesados, no que diz respeito aos serviços prestados pela Entidade Seguradora.

Versão 1.0	Data de início da vigência: 15.10.2025	Código: AESRPTCUREGL02	2 de 9
DOCUMENTO PARA USO INTERNO			

“E proibida la reprodução, alteração, cópia, distribuição total ou parcial del documento e/ou do sue conteúdo”

Artigo 2.º - Responsável pelo Serviço de Apoio ao Cliente

2.1. - O Responsável pelo Serviço de Apoio ao Cliente é nomeado pelo Conselho de Administração da Entidade Seguradora. Deverá ser uma pessoa com idoneidade e com a qualificação profissional adequada ao desempenho das suas funções.

2.2. - Não poderá ser nomeado como Responsável pelo Serviço de Apoio ao Cliente quem desempenhe funções no departamento comercial, de marketing, de subscrição ou de gestão de sinistros da Entidade Seguradora.

2.3.- A duração do mandato do Responsável pelo Serviço de Apoio ao Cliente é de dois anos, sendo renovável automaticamente por períodos de igual duração, salvo indicação expressa em contrário pelo Conselho de Administração.

2.4.- A função do Responsável pelo Serviço de Apoio ao Cliente cessará quando se verificarem algum destes factos:

- a) Fim do mandato;
- b) Renúncia;
- c) Impossibilidade de exercício das suas funções;
- d) Incompatibilidade ou não verificação superveniente de algum dos requisitos de elegibilidade.

Em caso de cessação das funções do Responsável pelo Serviço de Apoio ao Cliente por qualquer dos motivos descritos, o Conselho de Administração da Entidade Seguradora procederá a nova designação no prazo de 15 (quinze) dias a contar da data da cessação.

Artigo 3.º - Estrutura organizacional do Serviço de Apoio ao Cliente

3.1. - O Serviço de Apoio ao Cliente dispõe dos recursos humanos, materiais, técnicos e organizacionais adequados ao desempenho das suas funções, sendo este serviço o ponto de receção e resposta às reclamações apresentadas.

3.2. - A Entidade Seguradora adotará as medidas adequadas para garantir que os procedimentos previstos para a transmissão da informação solicitada pelo Serviço de Apoio ao Cliente aos restantes serviços ou departamentos cumprem os critérios de celeridade, segurança, eficiência e coordenação.

Artigo 4.º - Funções do Serviço de Apoio ao Cliente

4.1.- O Serviço de Apoio ao Cliente tem por finalidade a gestão da receção e resposta às reclamações apresentadas pelos Clientes.

Versão 1.0	Data de início da vigência: 15.10.2025	Código: AESRPTCUREGL02	3 de 9
DOCUMENTO PARA USO INTERNO			

4.2.- O Serviço de Apoio ao Cliente divulgará em locais visíveis de todas as agências e escritórios a indicação da localização do Serviço de Apoio ao Cliente, do respetivo horário de funcionamento e da identidade do Responsável pelo Serviço de Apoio ao Cliente.

4.3.- O Serviço de Apoio ao Cliente dará conhecimento da consulta, dúvida e/ou reclamação recebida ao departamento e serviço responsável.

4.4.- É da responsabilidade de cada um dos departamentos apreciar e responder às solicitações recebidas.

4.5.- É de a responsabilidade do Serviço de Apoio ao Cliente garantir o cumprimento dos termos mencionados em resposta a uma reclamação.

Artigo 5.º - Obrigação de colaboração

5.1.- Todos os departamentos da Entidade Seguradora têm o dever de prestar ao Serviço de Apoio ao Cliente, com a maior brevidade possível, todas as informações que este solicite relativamente às operações, contratos e serviços por si prestados, que sejam objeto de consulta, dúvida ou reclamação.

5.2.- O Serviço de Apoio ao Cliente poderá solicitar, durante todo o processo de análise da reclamação, tanto ao reclamante como aos diferentes departamentos e serviços da Entidade Seguradora, quaisquer informações, esclarecimentos, relatórios ou elementos de prova que considerem relevantes para a tomada de decisão.

Artigo 6.º - Forma, conteúdo, local e prazo para a submissão

6.1. - A apresentação de consultas, dúvidas e/ou reclamações poderá ser feita pelo reclamante ou através de representante, em papel ou por meios informáticos, eletrónicos ou telemáticos, desde que estes permitam a leitura, impressão e conservação dos documentos.

A utilização de meios informáticos, eletrónicos ou telemáticos deverá cumprir os requisitos estabelecidos no Decreto-Lei n.º 12/2021, de 9 de fevereiro.

6.2.- O procedimento iniciar-se-á com a apresentação de um documento que indicará:

a) Nome completo e morada do reclamante e, se for caso disso, da pessoa que o representa, devidamente credenciada; número do documento de identificação no caso das pessoas singulares e os dados referentes ao registo público no caso das pessoas coletivas;

b) Motivo da consulta, dúvida e/ou reclamação, com a discriminação clara dos assuntos sobre os quais é realizada a reclamação;

Versão 1.0	Data de início da vigência: 15.10.2025	Código: AESRPTCUREGL02	4 de 9
DOCUMENTO PARA USO INTERNO			

c) Departamento ou serviço junto do qual ocorreram os factos objeto da reclamação, incluindo a relação sucinta ou específica dos factos que motivaram a reclamação.

d) Declaração de que o reclamante não tem conhecimento de que a matéria objeto da reclamação está a ser apreciada em procedimento administrativo, arbitral ou judicial.

e) Local, data e assinatura.

O reclamante deverá fornecer, juntamente com o documento anterior, as provas documentais de que dispõe e que fundamentam a consulta, dúvida e/ou reclamação.

6.3.- As consultas, dúvidas e/ou reclamações poderão ser apresentadas aos departamentos ou serviços de atendimento ao cliente, através do seguinte endereço de correio eletrónico: [\[1\]](#).

6.4.- As consultas, dúvidas e/ou reclamações que satisfaçam os requisitos acima indicados interromperão, com a sua apresentação, a prescrição das correspondentes ações judiciais até à conclusão do procedimento.

Artigo 7.º - Admissão para tratamento e gestão da reclamação

7.1.- Recebido o pedido de consulta, dúvida e/ou reclamação pelo Serviço de Apoio ao Cliente, o Serviço de Apoio ao Cliente procederá à abertura do processo e acusará por escrito no prazo de 5 (cinco) dias úteis à sua receção ao reclamante, deixando registo da data da respetiva apresentação.

7.2.- Caso a identidade do reclamante não esteja suficientemente comprovada, ou os factos que são objeto da consulta, dúvida e/ou reclamação não possam ser claramente estabelecidos, o reclamante ficará obrigado a completar a documentação enviada no prazo de 20 (vinte) dias úteis a contar da comunicação referida no número anterior, com aviso de que, caso não o faça, a consulta, dúvida e/ou reclamação será arquivada sem posterior tratamento.

O prazo utilizado pelo reclamante para corrigir os erros referidos no número anterior não será incluído no prazo de 20 (vinte) dias úteis previsto para a resposta às dúvidas, questões e/ou reclamações por parte do Serviço de Apoio ao Cliente, o 30 (trinta) em casos complexos.

7.3.- A admissão para tratamento de consultas, dúvidas e/ou reclamações só poderá ser rejeitada nos seguintes casos:

a) Quando sejam omitidos dados essenciais ao tratamento que não possam ser corrigidos, incluindo os casos em que não seja especificado o motivo da consulta, dúvida e/ou reclamação;

b) Quando o conhecimento da matéria da consulta, dúvida e/ou reclamação seja da competência dos órgãos administrativos, arbitrais ou judiciais, ou caso a matéria esteja pendente de resolução ou tenha já sido resolvida nesses órgãos;

Versão 1.0	Data de início da vigência: 15.10.2025	Código: AESRPTCUREGL02	5 de 9
DOCUMENTO PARA USO INTERNO			

- c) Quando sejam efetuadas consultas, dúvidas e/ou reclamações que reiterem outras anteriormente resolvidas, apresentadas pelo mesmo reclamante relativamente aos mesmos factos;
- d) Quando a reclamação não tenha sido apresentada de boa fé ou quando o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.
- e) Decorrido o prazo estabelecido no presente Regulamento para a apresentação de dúvidas, questões e/ou reclamações.

O Serviço de Apoio ao Cliente abster-se-á de analisar a consulta, dúvida e/ou reclamação quando tiver conhecimento da tramitação simultânea de um procedimento administrativo, arbitral ou judicial sobre a mesma matéria.

7.4.- O Serviço de Apoio ao Cliente informará o reclamante da não admissão da reclamação, através de decisão fundamentada, concedendo-lhe um prazo de 5 (cinco) dias seguidos a contar da data da comunicação da decisão, para apresentar a sua resposta. Quando o reclamante tiver respondido e o Serviço de Apoio ao Cliente mantiver os motivos da inadmissibilidade, será informado da decisão final adotada.

Artigo 8.º - Tratamento

8.1.- Uma vez aceite para tratamento a consulta, dúvida e/ou reclamação, o Serviço de Apoio ao Cliente poderá solicitar, tanto ao reclamante como aos diferentes departamentos ou serviços da Entidade Seguradora, quaisquer dados, esclarecimentos, relatórios ou elementos de prova que considere relevantes para a sua tomada de decisão.

8.2.- No caso de a reclamação ser apresentada por um beneficiário de pagamento de caução, certidão e/ou apólice de seguro-caução, compete ao Serviço de Apoio ao Cliente convocar o garante ou o seu representante legal, quando considere necessário realizar uma audição.

8.3.- Será de a responsabilidade do Serviço de Apoio ao Cliente comparecer às audições, apresentando um relatório escrito.

Artigo 9.º - Regularização da situação objeto de reclamação por parte da Entidade Seguradora a e desistência do Reclamante

9.1.- Caso a Entidade Seguradora regularize a situação objeto da reclamação junto do reclamante a seu contento, o Serviço de Apoio ao Cliente notificará a entidade competente e justificará através de documentação, salvo se houver desistência expressa do reclamante. Nestes casos, a consulta, dúvida e/ou reclamação será apresentada sem posterior tratamento.

Versão 1.0	Data de início da vigência: 15.10.2025	Código: AESRPTCUREGL02	6 de 9
DOCUMENTO PARA USO INTERNO			

9.2.- Os reclamantes poderão desistir das suas reclamações a qualquer momento, conduzindo à imediata extinção do procedimento no que diz respeito à relação com o reclamante, procedendo-se à apresentação da consulta, dúvida e/ou reclamação sem posterior tratamento.

Artigo 10.º - Conclusão do processo

10.1.- O processo de gestão de reclamação deverá ser finalizado no prazo máximo 20 (vinte) dias úteis, a contar da data de apresentação da consulta, dúvida e/ou reclamação ao Serviço de Apoio ao Cliente.

10.2.- Em caso de consultas, dúvidas e/ou reclamações sobre prémios ou cauções, certificados e/ou apólices de seguro de caução emitidas, o Cliente receberá resposta por escrito, num prazo não superior a 30 (trinta) dias úteis a contar da sua receção, sem prejuízo dos prazos legais aplicáveis.

10.3.- A decisão será sempre devidamente fundamentada e incluirá conclusões claras sobre o objeto de cada reclamação, com base nas cláusulas contratuais, nas regras de transparência e proteção do cliente aplicáveis, bem como nas boas práticas do setor financeiro e, nomeadamente, no princípio da equidade.

Caso a decisão se afaste dos critérios expressos em processos semelhantes anteriores, deverão ser apresentadas as razões que justificam essa discrepância.

10.4.- Qualquer acordo entre o Cliente e a Entidade Seguradora deverá ser registado por escrito.

Artigo 11.º - Notificação da decisão

A decisão será comunicada aos interessados por escrito ou por via eletrónica, desde que a mesma permita a leitura, impressão e conservação dos documentos, e cumpra os requisitos consignados no Decreto-Lei n.º 12/2021, de 9 de fevereiro, conforme expressamente designado pelo requerente e, na falta dessa indicação, através do mesmo meio em que foi apresentada a consulta, dúvida e/ou reclamação.

Artigo 12.º - Efeitos da conclusão da decisão

As decisões do Serviço de Apoio ao Cliente a favor do reclamante serão vinculativas para a Entidade Seguradora.

Em caso de desconformidade com a decisão do Serviço de Apoio ao Cliente, o reclamante poderá recorrer da decisão junto da ASF.

Versão 1.0	Data de início da vigência: 15.10.2025	Código: AESRPTCUREGL02	7 de 9
DOCUMENTO PARA USO INTERNO			

Artigo 13.º - Relação com as autoridades de supervisão

A Entidade Seguradora cumprirá as exigências impostas pela ASF e pela DGSFP, no exercício das suas funções e nos prazos legais e regulamentares determinados.

A transmissão de dados e documentos necessários ao exercício das suas funções poderá ser efetuada por meios eletrónicos, através da utilização da assinatura eletrónica.

Artigo 14.º - Relatório anual

14.1.- A Entidade Seguradora elabora anualmente, até ao final do mês de fevereiro, para efeitos de supervisão comportamental, um relatório relativo a gestão de reclamações com referência ao ano anterior, que estará a disposição da ASF.

14.2.- No primeiro trimestre de cada ano, o Serviço de Apoio ao Cliente apresentará ao Conselho de Administração ou órgão equivalente, um relatório com a explicação da evolução das reclamações durante o ano anterior.

14.3.- O relatório anual deverá conter o seguinte conteúdo:

- a) Elementos de índole estatística segmentados de acordo com as seguintes categorias:
 - i. Ramo, tipo ou modalidade de seguro, no caso das empresas de seguros, ou tipo de fundo de pensões e tipo de plano de pensões, no caso das entidades gestoras;
 - ii. Tipologia do objeto da reclamação;
 - iii. Prazo médio de resposta;
 - iv. Prazo máximo de resposta;
 - v. Sentido da resposta ao reclamante;
 - vi. Reclamações que foram objeto de apreciação pelo provedor;
 - vii. Reclamações relativas a situações em que se verificou intervenção de mediador de seguros;
 - viii. Reclamações relativas a situações em que se verificou intervenção de prestador de serviços externo;
 - ix. Unidades de risco comportamental, no caso das empresas de seguros;
- b) Análise qualitativa do processo de gestão de reclamações, incluindo as conclusões extraídas e as medidas implementadas ou a implementar.

14.4.- O relatório será integrado no Relatório Anual da Entidade Seguradora.

14.5- A solicitação da ASF a Entidade Seguradora

Versão 1.0	Data de início da vigência: 15.10.2025	Código: AESRPTCUREGL02	8 de 9
DOCUMENTO PARA USO INTERNO			

Artigo 15.º - Legislação aplicável

O presente Regulamento rege-se pelo artigo 157.º do RJASR, pelo disposto na NR 7/2022, e pelos demais diplomas legais e regulamentares aplicáveis.

A referência a normas legais e regulamentares feita no presente Regulamento deve também ser entendida como uma referência a quaisquer normas que as interpretem, ampliem, condicionem, modifiquem, substituam ou revoguem.

CONTROLE DE DOCUMENTOS

Versão	Início da Validade	Status
1.0	15.10.2025	Primeira versão do documento.

AUTORIZAÇÕES

Órgão de aprovação	Data da reunião do corpo diretivo e aprovação
Conselho de Administração	15.10.2025

ASSINATURAS DE ACEITAÇÃO

Direção Compliance	Responsável pelo Serviço de Apoio ao Cliente
---------------------------------	---

Versão 1.0	Data de início da vigência: 15.10.2025	Código: AESRPTCUREGL02	9 de 9
DOCUMENTO PARA USO INTERNO			

"É proibida a reprodução, alteração, cópia, distribuição total ou parcial do documento e/ou do seu conteúdo"