

OCTIUM

Política de Gestão de Reclamações

1. Introdução

As reclamações são tratadas através do nosso procedimento interno, o qual inclui avaliação inicial, investigação e resolução.

2. Como faço para apresentar uma reclamação?

Tem várias opções para apresentar uma reclamação, conforme descrito abaixo.

2.1. Enviar a sua reclamação à Octium Life DAC

Os clientes devem enviar as suas reclamações por escrito, por email ou por correio físico para os seguintes endereços:

- Email: Info.IRL@octiumgroup.com
- Correio físico: Sra. Ruth Quinn, Octium Life DAC, College Park House, South Frederick Street, Dublin 2, Irlanda.
- Livro de Reclamações Eletrónico: [Página inicial \(livroreclamacoes.pt\)](#)

A reclamação deve incluir:

- Nome completo e dados de contacto do reclamante
- Número da apólice
- Descrição detalhada da reclamação
- Quaisquer documentos ou elementos de prova

Se uma reclamação não contiver as informações necessárias, o reclamante será notificado e convidado a fornecer os detalhes que faltam. Tal tem de ser efetuado no prazo de 20 dias úteis.

As reclamações poderão ser rejeitadas se:

- Os dados essenciais são omitidos e não corrigidos no prazo de 20 dias úteis.
- A matéria enquadra-se na competência exclusiva de órgãos arbitrais ou judiciais ou está pendente nesses órgãos/é decidida por esses órgãos.
- A reclamação é uma repetição de um problema colocado pelo mesmo reclamante e a que foi dada resposta anteriormente.
- A reclamação não é apresentada de boa-fé ou é vexatória.

Procuramos resolver as preocupações imediatamente e no primeiro ponto de contacto. Se não conseguirmos fazê-lo, é enviada uma carta de confirmação no prazo de 5 dias úteis após a receção da reclamação. Iremos também fornecer-lhe um ponto de contacto específico na Octium Life DAC.

A Octium Life DAC investigará qualquer reclamação apresentada e fornecerá ao reclamante uma resposta qualificada no prazo de 20 dias úteis a partir da data de receção, prazo esse que pode ser prorrogado até um máximo de 30 dias úteis para casos considerados particularmente complexos.

As reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações Eletrónico serão respondidas no prazo de 15 dias úteis.

2.2. Apresentar a sua reclamação à Provedora do Cliente

A Provedora do Cliente nomeada pela Octium Life DAC foi escolhida, entre outras pessoas, pelas suas reconhecidas qualificações, idoneidade e independência.

A avaliação das reclamações pela Provedora do Cliente não prejudica o direito de recurso aos tribunais nem um mecanismo de resolução extrajudicial de litígios, incluindo aqueles relativos a litígios transfronteiras.

As reclamações anteriormente apresentadas à Octium Life DAC podem ser apresentadas à Provedora do Cliente nos seguintes casos:

- quando não tiver recebido resposta no prazo de 20 dias úteis (ou 15 dias úteis quando a reclamação for apresentada através do livro de reclamações eletrónico) ou 30 dias úteis em situações complexas, ou
- quando não concordar com a resposta dada pela Octium Life DAC.

Poderá dirigir a sua reclamação à Provedora do Cliente através dos seguintes contactos:

Nome: Sra. Maria Elisabete Gomes Ramos

Endereço: Av. D. João II, N.º 20 – 1.º andar, 1990-095 Lisboa, Portugal

Endereço de e-mail: provedordoclienteoctium@gmail.com

As reclamações apresentadas à Provedora do Cliente serão respondidas por escrito, com a respetiva apreciação, no prazo de 30 dias úteis ou, em casos mais complexos, no prazo de 45 dias úteis.

Para obter mais detalhes, consulte o Regulamento da Provedoria do Cliente no Anexo I desta Política de Gestão de Reclamações.

As recomendações da Provedora do Cliente relativas às reclamações geridas pela Octium Life DAC serão divulgadas no nosso sítio Web.

2.3. Outras alternativas para apresentação de reclamações

Pode igualmente dirigir a reclamação ao Provedor para os Serviços Financeiros e Pensões na Irlanda. Pode entrar em contacto com:

Provedoria de Serviços Financeiros e Pensões (Financial Services and Pensions Ombudsman, FSPO)

Lincoln House

Lincoln Place

Dublin 2, Irlanda

Telef.: +353 (0) 1 567 7000

Email: info@fspoi.ie

www.fspoi.ie

Poderá também apresentar reclamação às seguintes entidades, sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais:

- Central Bank of Ireland, em New Wapping Street, North Wall Quay, Dublin 1, D01 F7X3, Irlanda; ou
- Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, em Avenida da República, 76, 1600-205 Lisboa.

REGULAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE

OCTIUM LIFE DAC

Referido no artigo 158.º da Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro e artigo 14.º da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho

Capítulo I

Disposições Gerais

Artigo 1º

(Identificação e contactos)

Nos termos do artigo 158.º do Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora (Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro), a Octium Life DAC (a “**Companhia de Seguros**”), com sede em College Park House, South Frederick Street, Dublin 2, Irlanda, operando em Portugal ao abrigo da livre prestação de serviços e inscrita nessa qualidade no Registo da Autoridade de Supervisão Portuguesa, a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (a “**ASF**”) sob o número 5129, nomeou o seguinte Provedor do Cliente:

Nome: Sra. Maria Elisabete Gomes Ramos

Endereço: Av. D. João II, N.º 20 – 1.º Andar, 1990-095 Lisboa, Portugal

Endereço de e-mail: provedordoclienteoctium@gmail.com

Artigo 2º

(Mandato)

1. O mandato do Provedor do Cliente é de um ano, renovável sucessivamente por iguais períodos de tempo.
2. A Companhia de Seguros e o Provedor do Cliente poderão cessar o mandato a qualquer momento, e sem qualquer motivo justificável, mediante comunicação escrita com pelo menos 45 (quarenta e cinco) dias de antecedência relativamente à data da cessação.
3. As funções do Provedor do Cliente cessam em caso de morte ou impossibilidade física permanente, incompatibilidade superveniente ou em caso de cessação por incumprimento grave ou reiterado das obrigações legais e regulamentares inerentes à função de Provedor do Cliente.

Artigo 3º

(Funções)

1. Compete ao Provedor do Cliente apreciar todas as reclamações apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados e beneficiários, relativas a atos ou omissões da Companhia de Seguros, desde que não tenham sido resolvidas pela Comissão de Reclamações da Companhia de Seguros.
2. O Provedor do Cliente exerce as suas funções com total independência e imparcialidade.
3. O Provedor do Cliente elabora e promove, anualmente, a divulgação do Relatório do

Provedor, descrevendo as recomendações feitas à Companhia de Seguros e o seu grau de aceitação. Este Relatório do Provedor do Cliente será enviado tanto à Companhia de Seguros em inglês como à ASF em português.

4. O Provedor do Cliente e aqueles que com ele colaboram estão sujeitos ao dever de confidencialidade relativamente aos factos de que tenham conhecimento no exercício das suas funções.

Artigo 4º (Conflito de Interesses)

1. O Provedor do Cliente informará imediatamente a Companhia de Seguros de qualquer circunstância que possa pôr em causa a sua independência e imparcialidade no exercício das suas funções, nomeadamente as detalhadas no artigo 13.º, número 3, da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho.

2. Em nenhuma circunstância o Provedor do Cliente pode avaliar reclamações e fazer recomendações em situação de conflito de interesses, salvo com o consentimento expresso dos interessados e desde que o conflito não seja expressamente proibido por lei.

Artigo 5º (Contacto com a Companhia de Seguros)

Os contactos entre o Provedor do Cliente e o Companhia de Seguros são efetuados através da Comissão de Reclamações da Companhia de Seguros, a Head of Compliance (Sra. Ruth Quinn) ou outra pessoa designada pela Companhia de Seguros.

Informações de contacto: [00353-1-5685412](tel:00353-1-5685412)/Info.IRL@octiumgroup.com

Capítulo II Procedimento

Artigo 6º (Reclamações)

1. As reclamações dos tomadores de seguros, segurados e beneficiários podem ser apresentadas ao Provedor do Cliente nas seguintes situações:

- a) Não tenha sido dada resposta no prazo de 20 (vinte) dias úteis após a sua receção pelos serviços competentes da Companhia de Seguros ou no prazo de 30 (trinta) dias úteis para casos considerados especialmente complexos; ou
- b) Se o reclamante discordar da resposta dada no prazo referido em a) supra.

2. O departamento da Companhia de Seguros responsável pela receção e envio da respetiva resposta às reclamações é a Comissão de Reclamações da Octium. Informações de contacto: [00353-1-5685412](tel:00353-1-5685412)/ Info.IRL@octiumgroup.com.

3. A reclamação dirigida ao Provedor do Cliente é feita por escrito, em português ou inglês, e contém os seguintes dados:

- a) Identificação completa do reclamante, morada, número de identificação fiscal, telefone e

endereço de correio eletrónico;

b) Identificação da apólice e restantes elementos contratuais conforme o caso;

c) Indicação da data de apresentação da reclamação ao departamento de reclamações da Companhia de Seguros;

d) Descrição da conduta da Companhia de Seguros no âmbito da reclamação apresentada e a decisão tomada pelo departamento de reclamações da Companhia de Seguros (se existir);

e) Descrição detalhada dos factos que motivaram a reclamação; e

f) Identificação do motivo da discordância com a decisão proferida pelo departamento de reclamações da Companhia de Seguros (se houver).

4. O reclamante deverá fornecer todos os documentos que considere necessários para uma correta avaliação do litígio e indicar também a(s) testemunha(s) cuja audição considera necessária.

5. A reclamação deverá ser dirigida diretamente ao Provedor do Cliente por correio eletrónico ou para o endereço referido no artigo 1º do presente Regulamento.

Artigo 7

(Alteração da reclamação e indeferimento preliminar)

1. Recebida a reclamação, o Provedor do Cliente poderá convidar o reclamante a completar a informação em falta, nomeadamente os elementos mínimos detalhados no número 4 do artigo anterior.

2. O Provedor do Cliente poderá rejeitar a reclamação se:

a) Tiver sido solicitado ao reclamante que complete a informação em falta e o mesmo não tiver agido em conformidade no prazo estabelecido para o efeito;

b) O objeto da reclamação não for da competência do Provedor do Cliente;

c) A reclamação for repetida relativamente a outra(s) reclamação(ões) apresentada(s) pelo mesmo reclamante e sobre o mesmo assunto, relativamente à(s) qual(is) o Provedor do Cliente já tenha emitido parecer;

d) A reclamação não tenha sido submetida à análise prévia dos serviços competentes da Companhia de Seguros ou tenha sido submetida à análise do Provedor do Cliente antes de decorrido o prazo previsto na alínea a) do número 1 do artigo 6º do presente Regulamento;

e) A reclamação for manifestamente contrária aos princípios da boa-fé, vexatória ou inconsequente;

f) A reclamação estiver pendente de resolução por via judicial ou arbitral.

Artigo 8

(Processo de tomada de decisão)

1. O Provedor do Cliente decide livremente sobre a instrução do processo, tendo em conta os factos apresentados na reclamação e a complexidade do caso.

2. A Companhia de Seguros fornecerá toda a informação e documentação necessária ao processo de tomada de decisão do Provedor do Cliente e assegurará que estão reunidas todas as condições para o bom cumprimento das funções do Provedor.

3. As diligências eventualmente sugeridas pelo reclamante ou pela Companhia de Seguros não vinculam o Provedor do Cliente.
4. O Provedor do Cliente poderá solicitar à Companhia de Seguros ou ao reclamante os esclarecimentos que considere necessários e ouvir quem considerar adequado.
5. Todas as despesas envolvidas na análise da reclamação e elaboração da respetiva recomendação são suportadas pela Companhia de Seguros.

Artigo 9 (Decisão)

1. O Provedor do Cliente decidirá a reclamação no prazo de 30 (trinta) dias úteis a contar da data da receção ou, caso tenha sido solicitada a alteração da reclamação, a partir do termo do prazo fixado para o efeito.
2. O prazo previsto em 1. supra é prolongado para 45 (quarenta e cinco) dias úteis nos casos de especial complexidade.
3. A apreciação da reclamação e eventuais recomendações serão comunicadas por escrito, assinadas pelo Provedor do Cliente e devidamente fundamentadas e comunicadas ao reclamante e à Companhia de Seguros.
4. Caso o Provedor do Cliente tenha dirigido recomendações à Companhia de Seguros, esta informará o Provedor do Cliente, no prazo de 20 (vinte) dias a contar da receção da decisão, se as recomendações em causa foram aceites.
5. Em caso de não aceitação, o Provedor do Cliente informará o reclamante desse facto.

Artigo 10 (Intervenção e omissões)

Tudo o que não esteja previsto neste Regulamento ou que não esteja devidamente regulamentado é decidido de comum acordo entre a Companhia de Seguros e o Provedor do Cliente.

Artigo 11 (Regime jurídico)

O presente Regulamento está sujeito ao disposto no Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora (Lei n.º 147/2015, de 9 de Setembro) no que diz respeito à natureza e atividade do Provedor do Cliente, bem como às disposições de normas regulamentares complementares emitidas pela ASF, nomeadamente a Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho.

Artigo 12 (Alterações ao Regulamento)

No final de cada mandato anual do Provedor do Cliente, o presente Regulamento poderá ser revisto de forma a acomodar quaisquer alterações legais ou regulamentares.