



Verificação do Cumprimento

Regulamento de Gestão de Reclamações



ÍNDICE

Controlo do Documento	3
GLOSSÁRIO	4
1. Introdução, Enquadramento, Objetivos e Âmbito	5
1.1. Introdução e enquadramento legal e regulamentar	5
1.2. Objetivos e Âmbito	5
1.3. Responsabilidade, Monitorização e Modelo de Governo	6
1.4. Divulgação	6
2. REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES	7

Identificação:**Data:**

24.09.2026

Versão:

4.0

Regulamento de Gestão de Reclamações**Elaborado por:**

Verificação do Cumprimento

CONTROLO DO DOCUMENTO

Elaboração:

Autor	Responsável	Data
Teresa Carvalho	Verificação do Cumprimento	20.09.2026

Validação: não aplicável

Aprovação:

Responsável	Data
Conselho de Administração	24.09.2026

Histórico de versões:

Versão nº	Data	Requisitante da alteração	Descrição da alteração
1.0	24.11.2017	Conselho de Administração	Versão original
2.0	14.05.2021	Gabinete Centro Corporativo	Revisão e reformulação da estrutura do documento
3.0	13.10.2025	Conselho de Administração	Revisão e atualização face à evolução da empresa e ao atual enquadramento legislativo e regulamentar; autonomização.
4.0	24.09.2026	Conselho de Administração	Ajustamento de redação face ao enquadramento regulamentar

GLOSSÁRIO

Sigla, acrónimo ou termo	Descrição/definição
ASF	Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões
<i>Compliance</i>	Expressão inglesa que quer dizer cumprimento ou conformidade, por referência a algo, no caso concreto, ao enquadramento legal e regulamentar da atividade seguradora. Deriva do verbo “to comply with”. É comumente utilizada como sinónimo de Verificação do Cumprimento, para identificar a respetiva função-chave, e na Caravela designa a respetiva área.
Reclamação	Manifestação de discordância em relação a posição assumida por empresa de seguros, ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por clientes. Note-se que não se incluem no conceito de reclamação as declarações que integram o processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros ou ao pagamento de benefícios, bem como eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.
RJASR	Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora, adiante designado por RJASR, aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro
RGPD	Regulamento Geral de Proteção de Dados, Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, que estabelece as regras relativas ao tratamento, por uma pessoa, uma empresa ou uma organização, de dados pessoais relativos a pessoas na UE.
Suporte duradouro	Instrumento que permita armazenar informações que sejam dirigidas pessoalmente ao destinatário, de tal forma que possam ser consultadas posterior e livremente durante um período adequado aos fins a que se destinam, e que permita uma reprodução exata das informações armazenadas.

1. INTRODUÇÃO, ENQUADRAMENTO, OBJETIVOS E ÂMBITO

1.1. INTRODUÇÃO E ENQUADRAMENTO LEGAL E REGULAMENTAR

O presente documento descreve o Regulamento de Gestão de Reclamações da Caravela – Companhia de Seguros, S.A., doravante designada por Caravela ou por Companhia, em cumprimento do enquadramento legal e regulamentar aplicável, designadamente da obrigação legal de existência de uma função autónoma responsável pela gestão das reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, nos termos estabelecidos no artigo 157.º do Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora – aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, abreviadamente designado por RJASR, e também do deveres previstos na Norma Regulamentar da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) número 7/2022-R, de 7 de junho.

Este Regulamento, a par de todo o normativo interno vigente na Caravela, integra o Sistema de Governação da Companhia e o respetivo sistema de controlo interno, contribuindo para a existência de um ambiente de controlo assente numa cultura institucional de elevado nível de desempenho e no comportamento ético de todos os colaboradores da Caravela.

Este Regulamento revoga e substitui a normativa interna existente a este respeito nesta data.

1.2. OBJETIVOS E ÂMBITO

O Regulamento visa dar cumprimento ao enquadramento legal e regulamentar referido no ponto anterior e estabelecer os princípios gerais de gestão de reclamações, e o funcionamento aplicável à gestão de reclamações, sem prejuízo do regime aplicável às reclamações formuladas no Livro de Reclamações em formato físico ou eletrónico, nos termos fixados na lei e respetiva regulamentação.

O Regulamento aplica-se à Caravela, vinculando todos os seus trabalhadores e colaboradores ao seu cumprimento, e considera todos os seus canais de distribuição, pelo que, sempre que parte do processo comercial seja levado a cabo por terceiros independentes, o Regulamento é-lhes aplicável, e a Caravela desenvolverá todos os esforços no sentido de fornecer informação e formação a esses terceiros, para que possam cumprir os princípios estabelecidos e atuar sempre no melhor interesse dos nossos clientes, entendidos em sentido amplo e abrangendo tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados.

1.3. RESPONSABILIDADE, MONITORIZAÇÃO E MODELO DE GOVERNO

A Caravela dispõe de uma função autónoma responsável pela gestão de reclamações, que atua como ponto centralizado de receção e resposta, devidamente identificada a nível interno e externo, e que assegura aos reclamantes total acessibilidade.

Esta função está sob a responsabilidade do *Compliance* – Verificação do Cumprimento –, que assegura o acompanhamento dos princípios, processos e procedimentos previstos no Regulamento, sendo responsável pela sua atualidade e conformidade legal e regulamentar e a monitorização do seu cumprimento.

Para garantir a adequação de todas as atividades inerentes ao desenvolvimento, validação e aprovação do presente Regulamento, a Caravela destaca os principais responsáveis e as respetivas funções:

- i. Conselho de Administração – responsável pela aprovação do Regulamento e pela aprovação das respetivas propostas de revisão;
- ii. Comité de Gestão de Riscos e Verificação do Cumprimento – responsável pela validação do Regulamento e das revisões ao mesmo;
- iii. Verificação do Cumprimento – responsável pela preparação do Regulamento e realização da sua revisão, com periodicidade mínima anual.

1.4. DIVULGAÇÃO

O Regulamento é objeto de comunicação específica na Caravela e seus canais de distribuição, encontrando-se permanentemente disponível e acessível na intranet da Companhia, e sendo divulgado ao público através da respetiva disponibilização no sítio da Internet da Caravela, mais concretamente no separador específico com informação dedicada à matéria de conduta de mercado.

2. REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Artigo 1.º

Gestão de reclamações

1. Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações à Caravela ou ao respetivo Provedor, nos termos e através dos meios previstos neste Regulamento, divulgado no sítio da Seguradora.
2. A gestão do processo de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante, nem quaisquer ónus que não seja efetivamente indispensável para a apreciação e gestão da reclamação.

Artigo 2.º

Conceito de reclamação

1. Entende-se por reclamação qualquer manifestação de discordância em relação a uma posição assumida pela Caravela ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada pelos tomadores de seguro, segurados ou outros.
2. Ficam automaticamente excluídas do conceito de reclamação as declarações proferidas em processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

Artigo 3.º

Princípios orientadores

1. Os tomadores de seguro, segurados e terceiros lesados devem apresentar as suas reclamações à Caravela, que garantirá o seu tratamento de forma célere e eficiente, a respetiva gestão imparcial, no âmbito do seu modelo organizacional, e a adoção de medidas conducentes à prevenção, identificação e gestão de situações suscetíveis de configurarem conflitos de interesse.
2. A Caravela garantirá, das unidades orgânicas reclamadas, a disponibilização da informação necessária ao cabal exercício da função de gestão de reclamações.
3. A Caravela garante que o tratamento de todas as reclamações será feito por colaboradores idóneos, qualificados e com experiência comprovada nessa função.
4. A Caravela assegura o tratamento e análise, numa base contínua, dos dados referentes à gestão de reclamações, de forma a detetar e corrigir problemas recorrentes ou

sistémicos e a acautelar eventuais riscos legais ou operacionais; e garante a análise das causas das reclamações recebidas, de molde a identificar causas comuns a determinados tipos de reclamações, a aferir se tais causas são passíveis de afetar outros processos ou outros produtos por si concebidos e comercializados, incluindo os processos e produtos que não sejam diretamente objeto da reclamação, e prevenir a recorrência das causas de reclamação.

Artigo 4.º

Apresentação e gestão das reclamações

1. Inserida na área de *Compliance* e Gestão de Reclamações, a Gestão de Reclamações tem como principais funções receber, registar, tratar e dar resposta às reclamações apresentadas.
2. As reclamações deverão ser apresentadas por escrito através de uma das seguintes formas:
 - E-mail: reclamacoes@caravelaseguros.pt
 - Por carta dirigida à Caravela, Gestão de Reclamações, Av. Marquês de Tomar, 2, 1050-155 LISBOA
 - Através de registo no Livro de Reclamações, existente em todas as Delegações da Caravela
 - Através de registo no Livro Reclamações Eletrónico, cujo acesso é www.livroreclamacoes.pt.
3. Informações adicionais relacionadas com a abertura e andamento dos processos de reclamação podem ser solicitadas por carta, e-mail ou telefone, através do *Call Center* da Caravela (+351 217 958 690).
4. A Gestão de Reclamações procederá ao registo informático de todas as reclamações apresentadas para efeitos estatísticos e de informação às entidades que nela revelem ter interesse legítimo.
5. O registo informático das reclamações será objeto de tratamento por parte dos serviços da Gestão de Reclamações, com a periodicidade que mais se adequar, com o objetivo de prevenir situações futuras de reclamações baseadas nos mesmos pressupostos (ações corretivas).
6. No âmbito das suas funções, a Gestão de Reclamações colaborará com o Provedor do Cliente designado pela Caravela.

Artigo 5.º**Requisitos da reclamação**

1. As reclamações devem ser apresentadas por qualquer meio do qual fique registo escrito e devem conter os seguintes requisitos:
 - a) Identificação da qualidade do reclamante, nomeadamente, tomador de seguro, segurado, beneficiário ou pessoa que atue em sua representação;
 - b) Nome completo do reclamante; tratando-se de pessoa coletiva, acrescem a identificação do legal representante e qualidade em que atua;
 - c) Número de documento de Identificação do reclamante (Cartão de Cidadão ou contribuinte fiscal - NIF);
 - d) Morada do reclamante;
 - e) Contactos da pessoa que apresenta a reclamação (preferencialmente email, para uma resposta mais célere);
 - f) Fundamento e descrição dos factos que motivam a reclamação, com identificação dos intervenientes e das datas em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
 - g) Número de apólice de seguro ou do processo de sinistro, quando a reclamação incida sobre um destes objetos;
 - h) Data e local da reclamação.
2. Quando a reclamação apresentada não contenha os elementos necessários para a sua gestão – designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação –, a Caravela notificará o reclamante, desde que devidamente identificado, convidando-o a suprir as omissões verificadas no prazo de 20 dias úteis a contar da data da notificação; se o reclamante não corrigir e completar tais elementos da reclamação nesse prazo, a reclamação não será admitida. A referência a este prazo deverá constar da notificação enviada ao reclamante.
3. Não serão consideradas reclamações, nem terão tratamento como tal, as comunicações que:
 - a) Não contenham os dados essenciais que permitam a sua gestão como reclamação;
 - b) Visem 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) Reiterem reclamações anteriormente apresentadas pelo mesmo reclamante e em relação à mesma situação e que já tenham tido resposta da Caravela nos termos do presente regulamento;
 - d) Evidenciem má-fé ou possuam conteúdo qualificado como vexatório.

4. A Caravela dará conhecimento aos reclamantes, por qualquer meio do qual fique registo escrito, dos fundamentos da não admissão como reclamação e procederá ao arquivo da mesma.

Artigo 6.º

Recurso a Instâncias Judiciais

1. A gestão de uma reclamação nos termos do presente Regulamento não prejudica o direito de os reclamantes recorrerem aos Tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.
2. A Caravela reserva-se o direito de não dar continuidade a um processo de reclamação quando a matéria sobre a qual a mesma incide esteja a ser alvo de apreciação por parte de órgãos arbitrais ou judiciais.

Artigo 7.º

Prazos de resposta

1. A reclamação apresentada será apreciada e receberá resposta por parte da Caravela, no prazo de 10 dias, contados da data de receção.
2. Relativamente às reclamações que revistam especial complexidade, o prazo previsto no número anterior poderá prolongar-se por mais 20 dias, contados da data de receção.
3. Em caso de impossibilidade de observância dos prazos indicados, a Caravela informará o reclamante, indicando as razões que motivaram a falta de resposta.

Artigo 8.º

Registo e acesso à informação

1. A Caravela dispõe de um sistema eletrónico seguro de registo e tratamento das reclamações (Portal das Reclamações), assegurando o registo, arquivo e conservação da informação respetiva, que é mantida pelo prazo mínimo de 5 anos.
2. Os reclamantes podem aceder à informação relativa à gestão da reclamação que tenham apresentado mediante pedido escrito dirigido à Gestão de Reclamações, desde que:
 - a) A informação solicitada não contenha dados pessoais de terceiros, nos termos definidos e protegidos pela legislação aplicável (RGPD e respetiva lei de execução);

- b) A informação solicitada não esteja classificada como confidenciais, de acordo com a Política de Classificação da Segurança da Informação da Caravela;
- c) não existam indícios significativos da possibilidade de utilização da informação solicitada para a prática ou tentativa de fraude ou burla.

Artigo 9.º

Recurso para o Provedor do Cliente

1. Decorrido o prazo de resposta fixado no artigo anterior, sem que a Caravela se pronuncie acerca da reclamação ou, pronunciando-se, o reclamante discorde da solução apresentada, poderá este solicitar a intervenção do Provedor do Cliente.
2. Para o efeito do previsto no número anterior, o reclamante deverá endereçar a sua insatisfação, por qualquer meio do qual fique registo escrito, para:
 - Provedor do Cliente: Av. Marquês de Tomar, 2, 1050-155 LISBOA
 - Por correio eletrónico, para provedor.cliente@caravelaseguros.pt

Artigo 10.º

Outras entidades a quem podem ser dirigidas reclamações

A Caravela informa que existem outras entidades a quem podem ser dirigidas reclamações:

- I. Aos serviços da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, sito na Av. da República, n.º 76, 1600-205 Lisboa, ou no site www.asf.com.pt.
- II. À arbitragem voluntária: Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros (CIMPAS), com os seguintes contactos:

Sede Lisboa:

Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 11, 9.º Esq.º 1050 – 115 Lisboa

Tel.: 213 827 700 Fax.: 213 827 708

E-mail: geral@cimpas.pt

Delegação Norte:

Rua do Infante D. Henrique, n.º 73, Piso 1 4050 – 297 Porto

Tel.: 226 069 910 Fax: 226 094 110

E-mail: cimpasnorte@cimpas.pt

Identificação:

Data:

24.09.2026

Versão:

4.0

Regulamento de Gestão de Reclamações

Elaborado por:

Verificação do Cumprimento

Artigo 11.º

Divulgação do Regulamento de Gestão de Reclamações

A Caravela divulgará o presente Regulamento ao público, no seu sítio da Internet e internamente, junto dos seus colaboradores, canais de distribuição e outros parceiros, com vista ao respeito pelos princípios nele consagrados.