

Relatório Gestão Reclamações – Reporte relativo à gestão de reclamações

Observações gerais:

Não devem ser preenchidas células que não sejam de cor verde.

As células de cor laranja são de preenchimento automático.

O *upload* do ficheiro só deverá ser efetuado quando todos os resultados da folha "Validações" forem iguais a zero.

ELEMENTO	INSTRUÇÕES
Cabeçalho	
Data	Data a que se reporta a informação (p.e. 31-12-2023)
CE	Código Estatístico da Entidade Reportante
NE	Identificação da Entidade Reportante (Nome abreviado, p.e. ASF)
ID	Nome do responsável pelo reporte da informação e o departamento onde desempenha funções (p.e. Manuel Simões - Dep. Contabilidade)
LEI	Identificador de Entidade Jurídica. Código alfanumérico de 20 caracteres baseado na norma ISO 17442 desenvolvida pela Organização Internacional de Normalização (ISO), que permite identificar de forma clara e única entidades que participam em transações financeiras e os dados de referência associados
Empresa de Seguros	
<p>No caso de o conteúdo de uma reclamação poder ser classificável em mais do que um campo de matérias ou modalidades de seguros, a empresa de seguros deve optar pela matéria ou modalidade que se figura predominante.</p> <p>A informação a reportar nesta folha inclui todas as reclamações submetidas à empresa de seguros independentemente da sua origem (por exemplo ASF).</p> <p>A informação a reportar é segmentada em:</p> <ul style="list-style-type: none"> - "Quadro 1 - Reclamações abertas e encerradas no ano a que se reporta a informação com resposta totalmente favorável"; - "Quadro 2 - Reclamações abertas e encerradas no ano a que se reporta a informação com resposta parcialmente favorável"; - "Quadro 3 - Reclamações abertas e encerradas no ano a que se reporta a informação com resposta desfavorável"; - "Quadro 4 - Reclamações abertas no ano a que se reporta a informação e ainda não encerradas"; - "Quadro 5 - Reclamações encerradas no ano a que se reporta a informação e abertas em anos anteriores com resposta totalmente favorável"; - "Quadro 6 - Reclamações encerradas no ano a que se reporta a informação e abertas em anos anteriores com resposta parcialmente favorável"; - "Quadro 7 - Reclamações encerradas no ano a que se reporta a informação e abertas em anos anteriores com resposta desfavorável"; - "Quadro 8 - Reclamações ainda não encerradas e abertas em anos anteriores a que se reporta a informação". 	
Outros Danos em Coisas, exceto Riscos Múltiplos	Inclui os seguintes ramos/modalidades: Agrícola, Pecuário, Roubo, Cristais, Deterioração de bens refrigerados, Avaria de máquinas e Outros
Automóvel	De acordo com a alínea <i>b)</i> do artigo 12.º do regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora (RJASR), aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, o Seguro Automóvel inclui a modalidade pessoas transportadas do ramo referido na alínea <i>a)</i> e ramos referidos nas alíneas <i>e), g)</i> e <i>j)</i> do artigo 8.º do RJASR. Assim, devem ser incluídas, se aplicável, para além das reclamações que se encontram nas três linhas abaixo (Veículos Terrestres, R.C. Veículos Terrestres a Motor e Pessoas Transportadas), as reclamações referentes à alínea <i>g)</i> : Mercadorias transportadas.

Quando aplicável	As reclamações da cobertura complementar de assistência devem ser consideradas nos ramos principais a que respeitam.
Resumo Empresa de Seguros	
<p>Quadro 9 - Total de reclamações abertas e encerradas no ano a que se reporta a informação: Folha "Empresa de Seguros": Quadro 1 - Reclamações abertas e encerradas no ano a que se reporta a informação com resposta totalmente favorável + Quadro 2 - Reclamações abertas e encerradas no ano a que se reporta a informação com resposta parcialmente favorável + Quadro 3 - Reclamações abertas e encerradas no ano a que se reporta a informação com resposta desfavorável</p>	
<p>Quadro 10 - Total de reclamações encerradas no ano a que se reporta a informação e abertas em anos anteriores : Folha "Empresa de Seguros": Quadro 5 - Reclamações encerradas no ano a que se reporta a informação e abertas em anos anteriores com resposta totalmente favorável + Quadro 6 - Reclamações encerradas no ano a que se reporta a informação e abertas em anos anteriores com resposta parcialmente favorável + Quadro 7 - Reclamações encerradas no ano a que se reporta a informação e abertas em anos anteriores com resposta desfavorável</p>	
<p>Quadro 11 - Total de reclamações encerradas na data a que se reporta a informação, independentemente da data de abertura: Folha "Resumo Empresa de Seguros": Quadro 9 - Reclamações abertas e encerradas no ano a que se reporta a informação + Quadro 10 - Reclamações encerradas no ano a que se reporta a informação e abertas em anos anteriores</p>	
<p>Quadro 12 - Total de reclamações ainda não encerradas: Folha "Empresa de Seguros": Quadro 4 - Reclamações abertas no ano a que se reporta a informação e ainda não encerradas + Quadro 8 - Reclamações ainda não encerradas e abertas em anos anteriores a que se reporta a informação</p>	
Outros Danos em Coisas, exceto Riscos Múltiplos	Inclui os seguintes ramos/modalidades: Agrícola, Pecuário, Roubo, Cristais, Deterioração de bens refrigerados, Avaria de máquinas e Outros.
Automóvel	De acordo com a alínea <i>b)</i> do artigo 12.º do regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora (RJASR), aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, o Seguro Automóvel inclui a modalidade pessoas transportadas do ramo referido na alínea <i>a)</i> e ramos referidos nas alíneas <i>c), g) e j)</i> do artigo 8.º do RJASR. Assim, devem ser incluídas, se aplicável, para além das reclamações que se encontram nas três linhas abaixo (Veículos Terrestres, R.C. Veículos Terrestres a Motor e Pessoas Transportadas), as reclamações referentes à alínea <i>g)</i> : Mercadorias transportadas.
Quando aplicável	As reclamações da cobertura complementar de assistência devem ser consideradas nos ramos principais a que respeitam.
Adicional Empresa de Seguros	
A informação a reportar nesta folha inclui todas as reclamações submetidas à empresa de seguros independentemente da sua origem (por exemplo ASF).	
Provedor	

<p>No caso de o conteúdo de uma reclamação poder ser classificável em mais do que um campo de matérias ou modalidades de seguros, o provedor do cliente deve optar pela matéria ou modalidade que se figura predominante.</p> <p>A informação a reportar é segmentada em:</p> <ul style="list-style-type: none"> - "Quadro 13 - Reclamações abertas e encerradas no ano a que se reporta a informação com resposta totalmente favorável"; - "Quadro 14 - Reclamações abertas e encerradas no ano a que se reporta a informação com resposta parcialmente favorável"; - "Quadro 15 - Reclamações abertas e encerradas no ano a que se reporta a informação com resposta desfavorável"; - "Quadro 16 - Reclamações abertas no ano a que se reporta a informação e ainda não encerradas"; - "Quadro 17 - Reclamações encerradas no ano a que se reporta a informação e abertas em anos anteriores com resposta totalmente favorável"; - "Quadro 18 - Reclamações encerradas no ano a que se reporta a informação e abertas em anos anteriores com resposta parcialmente favorável"; - "Quadro 19 - Reclamações encerradas no ano a que se reporta a informação e abertas em anos anteriores com resposta desfavorável"; - "Quadro 20 - Reclamações ainda não encerradas e abertas em anos anteriores a que se reporta a informação". 	
Outros Danos em Coisas, exceto Riscos Múltiplos	Inclui os seguintes ramos/modalidades: Agrícola, Pecuário, Roubo, Cristais, Deterioração de bens refrigerados, Avaria de máquinas e Outros.
Automóvel	De acordo com a alínea <i>b)</i> do artigo 12.º do regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora (RJASR), aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, o Seguro Automóvel inclui a modalidade pessoas transportadas do ramo referido na alínea <i>a)</i> e ramos referidos nas alíneas <i>e), g)</i> e <i>j)</i> do artigo 8.º do RJASR. Assim, devem ser incluídas, se aplicável, para além das reclamações que se encontram nas três linhas abaixo (Veículos Terrestres, R.C. Veículos Terrestres a Motor e Pessoas Transportadas), as reclamações referentes à alínea <i>g)</i> : Mercadorias transportadas.
Quando aplicável	As reclamações da cobertura complementar de assistência devem ser consideradas nos ramos principais a que respeitam.
Resumo Provedor	
<p>Quadro 21 - Total de reclamações abertas e encerradas no ano a que se reporta a informação: Folha "Provedor": Quadro 13 - Reclamações abertas e encerradas no ano a que se reporta a informação com resposta totalmente favorável + Quadro 14 - Reclamações abertas e encerradas no ano a que se reporta a informação com resposta parcialmente favorável + Quadro 15 - Reclamações abertas e encerradas no ano a que se reporta a informação com resposta desfavorável</p>	
<p>Quadro 22 - Total de reclamações encerradas no ano a que se reporta a informação e abertas em anos anteriores : Folha "Provedor": Quadro 17 - Reclamações encerradas no ano a que se reporta a informação e abertas em anos anteriores com resposta totalmente favorável + Quadro 18 - Reclamações encerradas no ano a que se reporta a informação e abertas em anos anteriores com resposta parcialmente favorável + Quadro 19 - Reclamações encerradas no ano a que se reporta a informação e abertas em anos anteriores com resposta desfavorável</p>	

<p>Quadro 23 - Total de reclamações encerradas na data a que se reporta a informação, independentemente da data de abertura: Folha "Resumo Provedor": Quadro 21 - Reclamações abertas e encerradas no ano a que se reporta a informação + Quadro 22 - Reclamações encerradas no ano a que se reporta a informação e abertas em anos anteriores</p>	
<p>Quadro 24 - Total de reclamações ainda não encerradas: Folha "Provedor": Quadro 16 - Reclamações abertas no ano a que se reporta a informação e ainda não encerradas + Quadro 20 - Reclamações ainda não encerradas e abertas em anos anteriores a que se reporta a informação</p>	
Outros Danos em Coisas, exceto Riscos Múltiplos	Inclui os seguintes ramos/modalidades: Agrícola, Pecuário, Roubo, Cristais, Deterioração de bens refrigerados, Avaria de máquinas e Outros.
Automóvel	De acordo com a alínea <i>b)</i> do artigo 12.º do regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora (RJASR), aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, o Seguro Automóvel inclui a modalidade pessoas transportadas do ramo referido na alínea <i>a)</i> e ramos referidos nas alíneas <i>c)</i> , <i>g)</i> e <i>j)</i> do artigo 8.º do RJASR. Assim, devem ser incluídas, se aplicável, para além das reclamações que se encontram nas três linhas abaixo (Veículos Terrestres, R.C. Veículos Terrestres a Motor e Pessoas Transportadas), as reclamações referentes à alínea <i>g)</i> : Mercadorias transportadas.
Quando aplicável	As reclamações da cobertura complementar de assistência devem ser consideradas nos ramos principais a que respeitam.
Unidades de Risco	
Outros Danos em Coisas, exceto Riscos Múltiplos	Inclui os seguintes ramos/modalidades: Agrícola, Pecuário, Roubo, Cristais, Deterioração de bens refrigerados, Avaria de máquinas e Outros.
Automóvel	De acordo com a alínea <i>b)</i> do artigo 12.º do regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora (RJASR), aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, o Seguro Automóvel inclui a modalidade pessoas transportadas do ramo referido na alínea <i>a)</i> e ramos referidos nas alíneas <i>c)</i> , <i>g)</i> e <i>j)</i> do artigo 8.º do RJASR. Assim, deve ser incluída, se aplicável, a informação referente à alínea <i>g)</i> : Mercadorias transportadas.
Quando aplicável	As unidades de risco da cobertura complementar de assistência devem ser consideradas nos ramos principais a que respeitam.