

REGULAMENTO DA GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

O regulamento da gestão das reclamações apresenta procedimentos internos que devem orientar a UNA Seguros no tratamento das reclamações recebidas por parte de tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados.

Este documento define os procedimentos que os serviços deverão implementar de forma a responder ao reclamante com objetividade, idoneidade, transparência e rapidez.

É da responsabilidade da Direção Jurídica e de Compliance a gestão do processo de reclamações, desde a receção até à resposta final. É por isso fundamental a colaboração de toda a empresa.

PROCESSO DE GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES

Definição de reclamação

Considera-se reclamação qualquer 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 pelos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Não se consideram reclamações as participações que integram o processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

ATIVIDADE 0: PARTICIPAÇÃO DA RECLAMAÇÃO

Prazo: T0

Reclamante

Tomador de seguro, segurado, beneficiário e terceiro lesado

A quem endereçar a sua reclamação e por que meio

Destinatário: Direção Jurídica e de Compliance

- Por correio postal
Avenida de Berna 24-D
1069-170 Lisboa
- Por correio eletrónico
reclamacoes@unaseguros.pt
- *Por fax: (+351) 217 923 216*
- *Através do formulário disponibilizado no site www.unaseguros.pt*
- *Livro de Reclamações*

Requisitos mínimos

- a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- b) Qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
- c) Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- d) Número de documento de identificação do reclamante;
- e) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- f) Data e local da reclamação.

ATIVIDADE 1: RECEÇÃO DA RECLAMAÇÃO PELA UNA SEGUROS

Quem: Direção Jurídica e de Compliance

Prazo: (T0) + 2 d.u.

Tarefas a executar:

Quando recebe uma reclamação, a Direção trata de:

1. Digitalizar o correio recebido;
2. Registar a reclamação no registo central disponível no u: \UNA Seguros\Reclamações\;
3. Verificar se tem todos os elementos para a sua admissão;
4. Confirmar a receção e admissão (ou não + razão) junto do Cliente, dando indicação da referência eventual, data de receção e tratamento tão breve como possível;
5. Encaminhar a reclamação digitalizada para o Serviço previamente identificado;
6. Arquivar os documentos recebidos.

ATIVIDADE 2: ANÁLISE DA RECLAMAÇÃO E ELEMENTOS DE RESPOSTA

Quem: o departamento identificado na atividade 1

Prazo: (T0+2 d.u.) + 3 d.u. para situações simples/6 d.u. para assuntos complexos

O Serviço a que se reporta o n.º 5 da atividade 1 analisa os elementos apresentados pelo reclamante e procede à necessária investigação, de forma a chegar a uma avaliação completa e objetiva. Este Serviço elabora e envia por e-mail à Direção Jurídica e de Compliance, nos prazos acima indicados, um texto base que fornece os elementos de resposta ao reclamante.

ATIVIDADE 3: RESPOSTA AO RECLAMANTE

Quem: Direção Jurídica e de Compliance

Prazo: (T0+2d.u. +3 d.u. p/ situações simples/6 d.u. p/ assuntos complexos)+2 d.u.

Com base na resposta recebida no final da Atividade 2, a Direção Jurídica e de Compliance elabora uma carta resposta que envia ao reclamante.

Caso a Direção Jurídica e de Compliance julgue necessário, para um bom entendimento do caso em avaliação, solicitará esclarecimento adicional, devendo o mesmo ser comunicado no prazo de 3 d.u.

DISCORDÂNCIA RELATIVAMENTE À RESPOSTA DO SEGURADOR À RECLAMAÇÃO

ATIVIDADE 4: O RECLAMANTE RECORRE AO PROVEDOR DO CLIENTE

Em caso de discordância relativamente à resposta dada pelo Segurador, o reclamante encaminha a sua reclamação para o Provedor do Cliente, para obtenção de um outro parecer sobre o caso em apreciação.

Nome do Provedor a quem deve ser dirigido o recurso: Dr. Paulo Borges de Almeida.

Morada: Rua Joaquim António de Aguiar, 45, 4º Esqº, 1070-150 LISBOA

E-mail: provedor.cliente@unaseguros.pt

Telefone: 213 815 690

A Companhia deverá responder de maneira célere, clara e idónea quando solicitado pelo Provedor do Cliente.

Estado de uma reclamação

Caso um reclamante queira saber em que fase se situa o tratamento da sua reclamação, deverá ser dirigido para a Direção Jurídica e de Compliance que poderá em todo momento responder consultando o ficheiro partilhado no U:\UNASEGUROS\Reclamações.

Reporte anual à ASF

A Companhia deve remeter anualmente à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, até ao final do mês de fevereiro, para efeitos de supervisão da conduta de mercado, um relatório relativo à gestão de reclamações com referência ao exercício económico anterior que inclua:

- Elementos de índole estatística:
 1. Ramo, tipo ou modalidade de seguro
 2. Tipologia do objeto da reclamação
 3. Prazos médios de resposta
 4. Sentido da resposta ao reclamante
 5. Reclamações que foram objeto de apreciação pelo provedor do cliente
- Conclusões extraídas do processo de gestão de reclamações e medidas a implementar ou implementadas