

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO APLICÁVEL À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

1. Conceito de Reclamação

Considera-se Reclamação qualquer manifestação de discordância em relação à posição assumida pela Companhia, ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados (“clientes”).

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.

2. Princípios gerais da Gestão de Reclamações

A Gestão de Reclamações pela UNA Seguros assenta nos seguintes princípios:

- a)** Instituição de uma Função autónoma responsável pela Gestão de Reclamações (“Função de Gestão de Reclamações”), organicamente inserida na Área de *General Counsel & Compliance*, que atua como ponto centralizado de receção e resposta a Reclamações e que assegura aos reclamantes total acessibilidade;
- b)** Garantia de que a gestão de reclamações não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante, bem como quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis;
- c)** Gestão idónea, transparente e equitativa de todas as Reclamações, cumprindo todas as disposições legais e regulamentares aplicáveis;
- d)** Celeridade e eficiência no decorrer do processo, garantindo a rápida e correta prestação de informação ao reclamante, desde a receção da Reclamação até à sua conclusão;
- e)** Manutenção de sistemas adequados, designadamente sistemas eletrónicos seguros, de registo da informação relativa à gestão das reclamações e de arquivo de documentação, o qual será mantido durante o prazo mínimo de cinco anos;
- f)** Prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado para a tomada de uma decisão fundamentada;
- g)** Gestão imparcial e isenta, prevenindo potenciais conflitos de interesses e garantia que as situações suscetíveis de configurar conflitos de interesse são convenientemente prevenidas, identificadas e geridas;
- h)** Compromisso de que os colaboradores que intervêm na gestão de processos relativos a reclamações são idóneos e detêm a qualificação profissional adequada;
- i)** Tratamento dos dados pessoais dos clientes de harmonia com as normas legais aplicáveis e com as regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados comporta;
- j)** Cooperação entre as diferentes áreas da Companhia em vista a que as mesmas disponibilizem a informação necessária para o exercício da Função de Gestão de Reclamações;
- k)** Melhoria contínua da tramitação processual inerente à Função de Gestão de Reclamações, que se traduz no tratamento e análise constante dos dados relativos à gestão de Reclamações, de modo a detetar e corrigir problemas recorrentes ou sistémicos e a acautelar eventuais riscos legais ou operacionais;

- l) Análise e identificação de causas comuns a determinados tipos de Reclamações, aferindo se tais causas são passíveis de afetar outros processos ou outros produtos de seguros concebidos e comercializados pela Companhia, incluindo aqueles processos ou produtos que não são diretamente objeto de Reclamação;
- m) Fomentar a prevenção da recorrência das causas de Reclamação;
- n) Cooperação permanente com a Autoridade de Supervisão sempre que a mesma solicite esclarecimentos acerca de qualquer Reclamação que lhe haja sido diretamente apresentada ou da qual haja tido conhecimento;
- o) A gestão de Reclamações pela Companhia não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.

3. Área responsável pela Gestão de Reclamações

A gestão de reclamações na Companhia é assegurada pela Função de Gestão de Reclamações, que está inserida na esfera de atribuições funcionais da Área de *General Counsel & Compliance*.

A referida Função de Gestão de Reclamações contará, não obstante, com a colaboração de todas as áreas relevantes da Companhia para a disponibilização dos necessários esclarecimentos e documentos tendentes à preparação das respostas às reclamações.

4. Implementação e monitorização do cumprimento do Regulamento de funcionamento aplicável à gestão de Reclamações

O presente Regulamento é comunicado de forma eficaz a todos os colaboradores da Companhia através da intranet e está permanentemente disponível e acessível a todos os clientes em www.unaseguros.pt

A Área de *General Counsel & Compliance*, que reporta diretamente ao CEO da UNA Seguros, assegura a adequada implementação deste Regulamento e assegura a monitorização do respetivo cumprimento.

5. Dever de colaboração

A UNA Seguros colaborará ativamente com o Provedor do Cliente e com o mecanismo de resolução extrajudicial de litígios a que aderiu (o CIMPAS – Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros), por forma a habilitar estas entidades com todos os elementos informativos e documentais que se mostrem necessários à correta e boa tramitação dos processos de gestão de Reclamações.

Para além das referidas entidades, a Companhia cuidará ainda de imprimir idêntica diligência nas relações com associações de defesa dos consumidores, mormente aquelas que defendam os direitos e interesse dos clientes de seguros.

6. Requisitos mínimos das Reclamações

Para serem objeto de apreciação enquanto tal, as Reclamações deverão observar, cumulativamente, os seguintes requisitos:

- a) Apresentação por escrito ou por qualquer outro meio do qual fique registado escrito ou gravado;
- b) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;

- c) Referência à qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente (devendo, neste último caso, apresentar procuração que confira especiais poderes para o efeito);
- d) Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- e) Número de documento de identificação do reclamante (preferencialmente o NIF);
- f) Descrição dos factos que motivaram a Reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- g) Data e local da Reclamação.

A UNA Seguros disponibiliza no seu sítio na Internet um formulário para cumprimento destes requisitos, o qual pode ser obtido [aqui](#).

7. Formas de apresentação das Reclamações, prazos de resposta e informações

a) Envio à UNA Seguros

As Reclamações deverão ser dirigidas:

A/c da Função de Gestão de Reclamações Área de *General Counsel & Compliance*

Morada: Avenida de Berna, 24-D, 1069-170 Lisboa

E-mail: reclamacoes@unaseguros.pt

Prazo para acusação da receção da Reclamação:

A UNA Seguros notificará o reclamante, num prazo máximo de 5 dias úteis, da receção da Reclamação, podendo dessa comunicação constar que:

A Reclamação não inclui os elementos necessários para a respetiva gestão, convidando o reclamante a suprir as omissões no prazo de 20 dias úteis; ou

Sobre a impossibilidade objetiva de observar prazos internos que venham a ser definidos para a gestão de Reclamações, indicando a data estimada para a conclusão da análise e resposta.

Prazo de resposta:

A Reclamação obterá resposta escrita, em suporte duradouro acessível ao reclamante, preferencialmente digital, no prazo máximo de 20 dias úteis (o prazo conta-se a partir da receção da Reclamação com os requisitos mínimos preenchidos), o qual poderá ser estendido no máximo até 30 dias úteis nos casos que revistam especial complexidade.

Informações:

Os clientes poderão, a todo o momento, solicitar informação sobre o estado de análise de um processo de Reclamação. Para tanto, têm ao seu dispor os seguintes canais de contacto:

(i) Telefone (geral) para esclarecimentos: 217 923 107 (chamada para a rede fixa nacional); e

(ii) E-mail: reclamacoes@unaseguros.pt

Relativamente à documentação associada à gestão da reclamação, a mesma poderá ser disponibilizada ao reclamante mediante pedido escrito, devidamente fundamentado, formulado por correio eletrónico ou correio postal. A UNA Seguros reserva-se, não obstante, no direito de recusar o acesso a certos documentos da sua propriedade e/ou que contenham dados pessoais de terceiros (v.g. relatórios de averiguação de sinistros).

Mais informações em www.unaseguros.pt

b) Envio ao Provedor do Cliente

Só poderão ser dirigidas ao Provedor as Reclamações que já tenham sido objeto de apreciação pela Função de Gestão de Reclamações da Companhia. Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor as Reclamações previamente apresentadas à UNA Seguros às quais não tenha sido dada resposta no prazo máximo de 20 dias úteis (o prazo a considerar é de 30 dias úteis nos casos que revistam especial complexidade), ou em que, tendo-o sido, o reclamante discorde do sentido da mesma.

Nome do Provedor a quem devem ser dirigidas: Dr. Paulo Borges de Almeida
Morada: Rua Joaquim António de Aguiar, 45, 4º Esq.º, 1070-150 LISBOA
E-mail: provedor.cliente@unaseguros.pt
Telefone: 213 815 690 (chamada para a rede fixa nacional)

Requisitos mínimos a observar:

Os mesmos previstos no ponto 6 deste Regulamento.

Prazo de resposta:

A Reclamação obterá resposta escrita no prazo máximo de 30 dias úteis (o prazo máximo de resposta é de 45 dias úteis nos casos que revistam especial complexidade).

Ao formalizar uma Reclamação junto do Provedor, o reclamante reconhece que tomou conhecimento do teor do Regulamento do Provedor do Cliente da UNA Seguros, disponível para consulta [aqui](#).

c) Envio via Livro de Reclamações físico e eletrónico

As Reclamações podem ser apresentadas através do Livro de Reclamações físico existente na sede social da Companhia.

Em alternativa, o reclamante poderá utilizar o Livro de Reclamações eletrónico, disponível em www.livroreclamacoes.pt.

Prazo para acusação da receção da Reclamação:

A UNA Seguros notificará o reclamante, num prazo máximo de 5 dias úteis após a receção da Reclamação.

Prazo de resposta:

A Reclamação obterá resposta escrita (em suporte duradouro acessível ao reclamante, preferencialmente digital) no prazo máximo de 15 dias úteis o prazo conta-se a partir da receção da Reclamação com os requisitos mínimos preenchidos).

d) Remessa a outras entidades

ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões
Morada: Av. da República, 76, 1600-205 Lisboa

8. Procedimentos e circuitos aplicáveis à gestão de Reclamações

Sempre que as Reclamações sejam enviadas à UNA Seguros, nos termos da alínea a) do ponto 7 deste Regulamento, ou sejam recebidas via Livro de Reclamações (conforme consta da alínea c) do ponto 7 deste Regulamento), o ponto de receção e resposta é a Função de Gestão de Reclamações, que funciona junto da Área de *General Counsel & Compliance*, que é a unidade orgânica competente pela gestão de Reclamações na Companhia.

Uma vez recebida a reclamação, a Função de Gestão de Reclamações regista-a no sistema informático da UNA Seguros, sendo-lhe atribuído um número sequencial.

Ato contínuo, notificará o reclamante da receção da reclamação, preferencialmente por meios digitais, e encetará os contactos internos com as áreas de suporte pertinentes para a preparação de resposta à reclamação, dando-lhes conhecimento de toda a documentação de suporte.

Em face da complexidade perspetivada para a tramitação do processo de gestão de determinada reclamação em concreto, quando acusa a receção da reclamação, a Função de Gestão de Reclamações poderá informar o reclamante, de forma fundamentada, sobre a impossibilidade objetiva de observar os prazos internos que venham a ser definidos para a gestão de reclamações, indicando a data estimada para a conclusão do processo.

Sempre que a Reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, designadamente quando não concretize o motivo da reclamação, a Companhia dá conhecimento desse facto ao reclamante, preferencialmente por meios digitais, convidando-o a suprir a omissão.

Se o reclamante persistir em não suprir as lacunas identificadas, a Companhia dá conhecimento desse facto ao reclamante, fundamentando a decisão de não admissão.

A Companhia manterá o reclamante informado, numa base sistemática, sobre as diligências em curso e a adotar para efeitos de resposta à Reclamação.

A Função de Gestão de Reclamações cuidará do cumprimento dos prazos, alertando, sempre que necessário, as áreas envolvidas sempre que se verifiquem demoras.

Todas as informações facultadas ao reclamante sê-lo-ão por escrito, por forma a conservar evidência das mesmas.

A resposta ao reclamante deve ser fundamentada e com uma linguagem clara e perçetível e conter obrigatoriamente a informação legível de quem assina, contacto e área em questão. Caso a resposta não satisfaça integralmente os termos da reclamação apresentada, a Função de Gestão de Reclamações indicará ao reclamante as opções de que este dispõe para prosseguir o tratamento da sua pretensão, de acordo com as normas legais e regulamentares aplicáveis.

No quadro das reclamações respondidas pelo Provedor do Cliente, serão prestados esclarecimentos claros, atempados e de forma diligente pela Função de Gestão de Reclamações, sempre que tal lhe for requerido.

Por fim, cabe evidenciar que os processos e procedimentos inerentes à gestão de Reclamações na UNA Seguros não têm um elevado grau de automatização, na medida em que a análise e resposta é feita por meios exclusivamente humanos. Todavia, a gestão de reclamações depende de ferramentas digitais, desde a receção das reclamações (v.g. receção por e-mail ou livro de reclamações eletrónico), passando pela análise e preparação da resposta (consulta à documentação do contrato e/ou processo de sinistro em formato digital) à expedição da resposta (v.g. envio por e-mail).

9. Não admissão de Reclamações

A UNA Seguros e o Provedor reservam-se no direito de não registar a Reclamação sempre que:

- (i) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidos no prazo de 20 dias úteis a contar da notificação de não admissão da Reclamação por parte da Companhia;
- (ii) Se pretenda 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;
- (iii) Estas reiterem Reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pela entidade a quem são dirigidas;
- (iv) A Reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.