

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Luanda, 2024

 **SUPER**
seguros

Viver Seguro, Futuro Garantido.

Benfica

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

ÍNDICE

1. Âmbito
2. Caracterização e Princípios Gerais aplicáveis à gestão de reclamações
3. Função inerente à gestão de reclamaçõesModo de utilização
4. Procedimentos internos aplicáveis e prazos de resposta
5. Requisitos e forma de apresentação de reclamações
6. Recusa de admissão de reclamação
7. Dados de contacto
8. Meios informáticos e arquivo
9. Acesso a informação, documentação e Política de Tratamento de Dados Pessoais
10. Provedor de clientes de seguros
11. Relacionamento com o Orgão Supervisor e Regulador
12. Relatório anual
13. Alterações
14. Entrada em vigor

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Artigo 1.º (Âmbito)

O presente regulamento tem por objetivo definir os instrumentos de gestão organizacional, administrativa e funcional que permitem Super Seguros, S.A., adiante Super, o desenvolvimento adequado da atividade de gestão de reclamações apresentadas por Tomadores de Seguro, Segurados, Beneficiários, Terceiros lesados.

Artigo 2.º (Caracterização e Princípios Gerais aplicáveis à gestão de reclamações)

1. A gestão de reclamações deverá obedecer a critérios de celeridade e eficiência, representando uma função autónoma de receção e resposta, devidamente identificada ao nível interno e externo, tudo nos termos das disposições e artigos seguintes.
2. Não haverá quaisquer custos ou encargos para o reclamante resultantes do exercício da presente função.
3. A gestão das reclamações será efectuada de forma imparcial, devendo toda e qualquer situação de conflitos de interesses ser reportada ao responsável da função Compliance.
4. Para efeitos do disposto no número anterior, entende-se que há conflitos de interesses sempre que qualquer um dos Colaboradores inseridos na estrutura inerente à Função da gestão de reclamações tenha:
 - a) um qualquer interesse pessoal ou privado, directo ou indirecto no assunto objeto da reclamação; ou
 - b) uma relação familiar, de amizade, profissional ou de natureza análoga com qualquer um dos reclamantes.

Artigo 3.º (Função inerente à gestão de reclamações)

1. A gestão de reclamações é assegurada através de uma Função interna e autónoma designada para o efeito, a quem compete, nomeadamente:
 - a) Receber as reclamações apresentadas e aferir da sua admissibilidade;
 - b) Encaminhar devidamente as reclamações para a área competente para dar o tratamento e com maior capacidade e conhecimento para responder adequadamente à reclamação;
 - c) Monitorizar o processo de reclamação, controlando o cumprimento de prazos;
 - d) Garantir o registo de informação relativa à gestão das reclamações e o arquivo de documentação;
 - e) Apreçar os pedidos de acesso a informação relativa à gestão de reclamações e documentação associada;
 - f) Colaborar com o Provedor do Cliente no âmbito da gestão de reclamações;
 - g) Coadjuvar o Órgão Supervisor e Regulador no âmbito da gestão de reclamações;
 - h) Elaborar os relatórios anuais previstos na Lei e nas Normas Regulamentares.

Artigo 4.º (Procedimentos internos aplicáveis e prazos de resposta)

1. O responsável pela Gestão de Reclamação a nível interno é a quem compete receber e/ou encaminhar as reclamações e monitorizar o respetivo processo de reclamação.
2. Recepcionada a reclamação, são verificados os pressupostos de admissibilidade da mesma.
3. Supridas as omissões e nos casos em que a receção da reclamação é feita pelo responsável pela Gestão de Reclamação, este acusa a receção da mesma no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis e encaminha para a área competente para o devido tratamento.
4. Nos casos em que a reclamação é dirigida a qualquer ponto de receção diferente do responsável pela Gestão de Reclamação, o responsável pela resposta deverá dirigir uma comunicação ao Reclamante, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, do qual fique registo escrito e duradouro, acusando a receção da mesma.
5. Sempre que qualquer área preveja a impossibilidade de observar o prazo máximo inicial de 20 (vinte) dias consecutivos para o envio da resposta à reclamação, disso deverá informar o Reclamante, indicando na referida carta o fundamento para tal ensejo e a data estimada para a conclusão da análise do processo. Este prazo adicional nunca poderá ultrapassar os 30 (trinta) dias consecutivos, contados desde a data da receção da reclamação.

6. Incorre ainda ao colaborador da área responsável pelo tratamento da reclamação o dever de manter o Reclamante informado sobre as diligências em curso ou a serem adoptadas.
7. Sem prejuízo do disposto nos números 5 e 6 o responsável pelo tratamento da reclamação deve assegurar que o envio da resposta ao Reclamante não excede o prazo máximo inicial de 20 (vinte) dias consecutivos contado da respectiva recepção.
8. A resposta à reclamação deverá ser completa e fundamentada, transmitindo o resultado da apreciação da reclamação através de linguagem clara e perceptível.
9. Contudo, e não obstante o acima exposto, as reclamações recebidas através do Órgão Supervisor e Regulador deverão ser respondidas directamente ao Reclamante pela área responsável pelo tratamento da reclamação.
10. Para efeitos de contagem de prazos, a reclamação apenas se considera recebida depois de corretamente instruída, nos termos do artigo 3º.
11. Todas as comunicações com o Reclamante devem conter a informação relativa ao tratamento de dados pessoais efectuada pela SUPER, nomeadamente para o exercício legítimo dos direitos de acesso, rectificação, oposição, limitação, apagamento e portabilidade, assim como a indicação da localização da Política de Dados Pessoais e contactos alternativos para a sua obtenção ou esclarecimento.

Artigo 5.º

(Requisitos e forma de apresentação de reclamações)

1. As reclamações devem ser apresentadas, preferencialmente, por escrito. Caso tal não seja possível, podem as mesmas ser apresentadas por qualquer outro meio de comunicação que possa ser utilizado sem a presença física e simultânea das partes, desde que dela fique registo escrito ou gravado.
2. Deve ser atribuído um número de referência as reclamações, para rastreamento futuro e dela dar conhecimento ao Reclamante.
3. As reclamações devem conter as informações relevantes e necessárias para uma correta apreciação e gestão das mesmas, incluindo, pelo menos, os seguintes elementos:
 - a) Nome completo do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
 - b) Qualidade do reclamante, designadamente de Tomador de Seguro, Segurado, Beneficiário, Terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
 - c) Dados de contacto do reclamante e, caso 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;
 - g) Número de apólice ou número de processo ou ainda, no caso de sinistro automóvel, o número de matrícula do veículo automóvel.

Artigo 6.º

(Recusa de admissão de reclamação)

1. Caso a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários à sua respetiva gestão, nomeadamente quando não concretize o motivo da reclamação, a SUPER dará conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.
2. A SUPER deve recusar a reclamação apenas quando:
 - a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos nos termos do número anterior;
 - b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais, ou quando a matéria objecto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
 - c) A natureza da mesma tenha carácter reiterado e sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objecto de resposta pela SUPER;
 - d) A reclamação não tiver sido apresentada, de boa fé ou o respectivo conteúdo for qualificado como vexatório.
3. Sempre que tenha conhecimento de que a matéria objecto de reclamação se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais, a SUPER pode abster-se de dar continuidade ao processo da gestão da reclamação.
4. Sempre que a SUPER não admita reclamações com fundamento em alguma das situações previstas no n.º 2 do presente artigo, deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, fundamentando a sua não admissão.
5. As informações previstas nos números 1, 3 e 4 supra, devem ser prestadas por escrito.

Artigo 7.º

(Dados de contacto)

1. Para efeitos de apresentação de reclamações, os Reclamantes podem utilizar qualquer um dos seguintes meios:

- a) Correio Eletrónico: xxxxxxxxxxxxxxxx
- b) Livro de Reclamações
- c) Livro de Reclamações Eletrónico
- d) Provedor do Cliente
- e) Contactos Diretos:

i. Telefone: +244 xxxxxxxxxxxxxxxx

ii. Whatsapp

iii. Comunicação escrita dirigida à sede, às diversas áreas ou lojas da SUPER.

iv. Website: www.superseguros.co.ao

Para efeitos de acompanhamento do processo relativo à gestão da reclamação apresentada, Reclamante pode utilizar o endereço eletrónico referido na alínea a) do número anterior.

Artigo 8.º

(Meios informáticos e arquivo)

1. A gestão de reclamações é apoiada por um sistema informático que permite manter adequadamente o registo da informação.

2. O arquivo de documentação também é assegurado.

Artigo 9.º

(Acesso a informação, documentação e Política de Tratamento de Dados Pessoais)

1. O acesso a informação relativa à gestão de reclamações e documentação associada por Tomadores de Seguro, Segurados, Beneficiários, Terceiros lesados, Participantes, Contribuintes ou Associados, rege-se pelos princípios da confidencialidade, disponibilidade e integridade, nos termos definidos nos números seguintes.

2. A informação relativa à gestão de reclamações e documentação associada apenas pode ser acedida pelas pessoas que, invocando a sua qualidade de Tomador de Seguro, Segurado, Beneficiário, Terceiro lesado, manifestem a intenção de iniciar, dar continuidade ou fazer cessar o processo de reclamação contra a SUPER e na estrita medida em que essa informação/documentação esteja relacionada ou surja no âmbito do desenvolvimento de um determinado processo de reclamação.

3. Os métodos de compilação da informação relativa à gestão de reclamações e documentação associados necessários para garantir a exactidão daquela informação/documentação, estão devidamente acautelados.

4. A informação relativa à gestão de reclamações e documentação associada será facultada ao Tomador de Seguro, Segurado, Beneficiário, Terceiro lesado, mediante pedido escrito, após verificação da sua essencialidade para um determinado processo de reclamação.

5. Qualquer recusa no acesso a informação relativa à gestão de reclamações e documentação associada por Tomadores de Seguro, Segurados, Beneficiários, Terceiros lesados, será comunicada de modo fundamentado e por escrito.

6. O tratamento dos dados pessoais submetidos pelo Reclamante, efectuado pela SUPER, enquadra-se no legítimo interesse subjacente à gestão do processo de reclamação, o seu registo, tratamento, resposta e reporte perante a autoridade de supervisão.

7. O tratamento de dados por parte da SUPER segue o exercício legítimo dos direitos de acesso, rectificação, oposição, limitação, apagamento e portabilidade, do Titular dos Dados, conforme Regulamento Geral de Proteção de Dados.

Artigo 10.º

(Provedor do Cliente de Seguros)

1. No âmbito dos contratos de seguros e de modo a facultar aos Tomadores de Seguro, Segurados, Beneficiários, Terceiros lesados uma segunda instância de apreciação das reclamações por aquelas apresentadas, a SUPER nomeou a Sociedade de Advogados, R&C Advogados, com escritório no Nova Vida, Rua, nº 50, Luanda, como Provedor do Cliente.

2. A SUPER tem o dever de colaborar com o Provedor do Cliente, assegurando o diálogo entre as duas entidades, de modo a garantir nomeadamente:

- a) O envio ao Provedor do Cliente das reclamações elegíveis para efeitos de apreciação pelo Serviço de Provedoria;

- b) O envio ao Provedor do Cliente das informações e documentação associada, por este requisitada e relacionada com determinado processo de reclamação;
- c) A recepção e análise de recomendações efectuadas pelo Provedor do Cliente.

Artigo 11.º

(Relacionamento com o Órgão Supervisor e Regulador)

A SUPER designa um interlocutor privilegiado para efeitos de contacto com o Órgão Supervisor e Regulador, para que seja dada uma resposta directa, atempada e adequada a pedidos de informação ou esclarecimentos formulados por aquela no âmbito da gestão de reclamações.

Artigo 12.º

(Relatório Anual)

Deve ser elaborado anualmente um relatório respeitante à gestão de reclamações referente aos contratos de seguro, que deve mencionar elementos de cariz estatístico, as conclusões extraídas do processo de gestão de reclamações, bem como as medidas implementadas ou a implementar.

Artigo 13.º

(Alterações)

O presente Regulamento será revisto anualmente e alterado sempre que novas disposições legais ou regulamentares assim o exijam, devendo ser aprovado pelo Conselho de Administração.

Artigo 14.º

(Entrada em vigor)

A presente política entra em vigor após a sua aprovação pelo Conselho de Administração.