


<p>NORMA DE SERVIÇO Nº 003/GORQ/18</p>	<p>POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES</p>	
--	--	---

## NORMA DE SERVIÇO


Nº 003/GORQ/18

03 de Setembro de 2018

**ASSUNTO: POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES**

**ÂMBITO DE DISTRIBUIÇÃO: GERAL**


1. Introdução .....	3
1.1. Âmbito .....	3
2. Equidade, Diligência e Transparência .....	3
3. Informação e Esclarecimento.....	3
4. Dados Pessoais.....	4
5. Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse .....	4
6. Celeridade e Eficiência .....	4
7. Qualificação Adequada.....	4
8. Regulamento aplicável à Gestão de Reclamações .....	5
8.1. Modelo Organizacional .....	5
8.2. Requisitos mínimos da reclamação.....	6
8.3. Dados de contacto .....	7
8.4. Prazos internos a observar .....	7
9. Anexo 1 - Responsabilidades no processo de gestão de reclamações.....	9

<b>NORMA DE SERVIÇO</b> <b>Nº 003/GORQ/18</b>	<b>POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES</b>	
--	--	---

## Descrição

A presente norma estabelece, entre outras matérias, os princípios gerais da gestão de reclamações e do regulamento de funcionamento aplicável à gestão das mesmas.

Esta norma interna tem como principal objectivo divulgar e formalizar os procedimentos adoptados e a adoptar pela NOSSA Seguros no que toca à gestão de reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

<p>NORMA DE SERVIÇO Nº 003/GORQ/18</p>	<p>POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES</p>	
--	--	---

## 1. Introdução

### 1.1. Âmbito

O presente Regulamento consagra os princípios adotados pela Nossa no quadro do seu relacionamento com os tomadores do seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Os princípios constantes do presente Regulamento reflectem a visão e os valores da NOSSA Seguros, traduzindo o comportamento esperado de todos os seus colaboradores e os de todos aqueles que, em nome da NOSSA Seguros, prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Para efeitos da presente Norma, considera-se Reclamação qualquer manifestação de discordância em relação à posição assumida pela NOSSA seguros ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.


Não se inserem no conceito de Reclamação as declarações que integram o processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

## 2. Equidade, Diligência e Transparência

Os colaboradores devem contribuir para que seja assegurado a todos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados um tratamento equitativo, diligente e transparente, em respeito pelos seus direitos.

## 3. Informação e Esclarecimento

Os colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, atendendo ao respectivo perfil e à natureza e complexidade da situação, a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada.

<p>NORMA DE SERVIÇO Nº 003/GORQ/18</p>	<p>POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES</p>	
--	--	---

#### 4. Dados Pessoais

O tratamento, efectuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, deve ser feito em estrita observância das normas legais aplicáveis e das regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta.

#### 5. Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse

Os colaboradores devem revelar à Companhia todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.


Considera-se existir conflitos de interesse sempre que os colaboradores sejam directa ou indirectamente interessados na situação ou no processo em curso, ou o sejam os seus cônjuges, parentes ou afins em 1º grau, ou ainda sociedades ou outros entes colectivos em que directa ou indirectamente participem.

#### 6. Celeridade e Eficiência

Os colaboradores devem desempenhar as funções ou tarefas que lhes caibam, com rigor e qualidade, com vista a uma gestão célere e eficiente dos processos relativos a tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.

#### 7. Qualificação Adequada

A NOSSA Seguros assegura a qualificação adequada dos seus colaboradores, nomeadamente dos colaboradores que contactam directamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de garantir a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.


<p>NORMA DE SERVIÇO Nº 003/GORQ/18</p>	<p>POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES</p>	
--	--	---

## 8. Regulamento aplicável à Gestão de Reclamações

### 8.1. Modelo Organizacional/Operacional

O modelo organizacional definido para efeitos de gestão de reclamações, assim como os procedimentos internos a cumprir, são os seguintes:

- a) Todas as reclamações, independentemente do meio em que foram recebidas (correio, email e presencialmente), devem ser remetidas ao Gabinete de Gestão de Reclamações, nomeadamente através do email [reclamações@nossaseguros.ao](mailto:reclamações@nossaseguros.ao) ou entregando directamente à uma agência da Nossa respeitando o protocolo;
- b) Antes de ser efectuado qualquer registo da reclamação no sistema de gestão de reclamações, deverá ser analisado se esta cumpre os requisitos mínimos de admissibilidade pré-definidos:
  - Caso não cumpra, o reclamante deverá ser informado desse facto por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte;
  - O reclamante deve ser devidamente informado que apesar da sua reclamação não estar enquadrada nos requisitos exigidos a nossa tem todo o interesse em resolver a questão e que já está a dar o devido tratamento (informar o que estamos a fazer para resolver a sua inquietação)
- c) Se a reclamação cumprir os requisitos mínimos de admissibilidade pré-definidos, a mesma deverá ser introduzida no sistema de gestão de reclamações registando para o efeito os seguintes elementos:
  - Data de recepção da reclamação;
  - Meio de entrada: correio, email, presencialmente;
  - Nome completo do reclamante e/ou da pessoa que o represente;
  - Condição/Qualidade do reclamante: tomador de seguro, segurado, beneficiário, terceiro lesado ou representante;
  - Dados de contacto do reclamante e/ou da pessoa que o represente (Morada, telefone, email);
  - Ramo, tipo e modalidade de seguro;

<p>NORMA DE SERVIÇO Nº 003/GORQ/18</p>	<p>POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES</p>	
--	--	---


- Tipologia da reclamação (Cobrança Indevida, Indexação de Prémios, Não recebimento de comissões, Pagamento de Indeminizações, Variação de prémios, Outros)
  - Departamento de destino
- d) Após registo, a reclamação deverá ser pré-analisada pelo Gabinete de Gestão de Reclamações de modo a aferir o teor da mesma;
- e) De seguida, a reclamação será remetida para a unidade de estrutura responsável por dar tratamento à reclamação apresentada. Após conclusão da análise da reclamação pela Unidade de Estrutura, esta deverá remeter a resposta ao Gabinete de Gestão de Reclamações que fará a análise e o registo do encerramento da reclamação no Sistema de Gestão de Reclamações e posteriormente comunicará ao Reclamante.

## 8.2. Requisitos mínimos da reclamação

Toda e qualquer reclamação recepcionada deverá conter no mínimo os seguintes elementos:

- a) Apresentação por escrito ou por qualquer outro meio do qual fique registo escrito ou gravado;
- b) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- c) Qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
- d) Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente (número de telefone/telemóvel, endereço e E-mail (se possível));
- e) Número de documento de identificação do reclamante;
- f) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, excepto se for manifestamente impossível;
- g) Data e local da apresentação da reclamação.

Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respectiva gestão, designadamente, quando não se concretize o motivo da reclamação, o reclamante deverá ser informado desse facto por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte, convidando-o a suprir a omissão.

<b>NORMA DE SERVIÇO</b> <b>Nº 003/GORQ/18</b>	<b>POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES</b>	
--	--	---

O registo da reclamação não deverá ser efectuado e, por conseguinte, a reclamação admitida sempre que:

- a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respectiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidos;
- 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) Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objecto de resposta pela entidade a quem são dirigidas;
- d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respectivo conteúdo for qualificado como vexatório.

Sempre que a reclamação não seja admitida por inobservância dos requisitos mínimos de admissibilidade pré-definidos, o reclamante deve ser informado do facto por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo, fundamentando a não admissão.

### 8.3. Dados de contacto

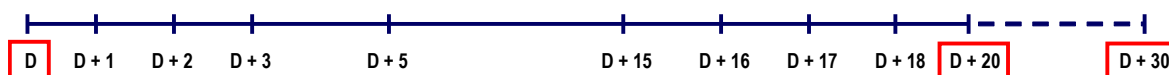
Sempre que um tomador, segurado, beneficiário ou terceiro lesado pretenda apresentar uma reclamação, poderá efectuar-la através de um dos seguintes meios de contacto:

- **Morada:** Avenida Pedro de Castro Van-Dúnem “Loy”, Academia BAI, Edifício C – 4.º Andar, Morro Bento, Luanda Sul- Angola.
- **Email:** [reclamações@nossaseguros.ao](mailto:reclamações@nossaseguros.ao)


Preferencialmente, a reclamação deverá ser dirigida à área de Gestão de Reclamações.

### 8.4. Prazos internos a observar

O prazo máximo de resposta deverá ser 20 dias sendo que deverão ser cumpridos os seguintes prazos internos:



- **D** – Data de recepção da reclamação;
- **D + 1** – Reclamação entregue na área de Gestão de Reclamações;
- **D + 2** – Reclamação registada no sistema de gestão de reclamações e analisada pela Gestão de Reclamações;
- **D + 3** – Reclamação enviada para o departamento a que se destina;

<p>NORMA DE SERVIÇO Nº 003/GORQ/18</p>	<p>POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES</p>	
--	--	---


- **D + 5** – Informação dada por parte do departamento a que se destina a reclamação a mencionar que o processo reveste especial complexidade pelo que o prazo de resposta será de 30 dias a partir da data de receção da reclamação. Esta informação terá que ser igualmente prestada por escrito ao reclamante ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro;
- **D + 15** – Envio da resposta à reclamação por parte do departamento a que se destinou ao Gabinete de Gestão de Reclamações;
- **D + 16** – Análise da resposta à reclamação pelo Gabinete de Gestão de Reclamações;
- **D + 17** – Registo da resposta à reclamação no sistema de gestão de reclamações e encerramento do processo;
- **D + 18** – Envio de resposta à reclamação ao reclamante.

Para os processos que revestem uma maior complexidade o prazo máximo é de 30 dias. Nestes casos, os prazos internos a cumprir são os seguintes (sendo que os restantes se mantêm):

- **D + 25** – Envio da resposta à reclamação por parte do departamento a que se destinou à área de gestão de reclamações;
- **D + 26** – Análise da resposta à reclamação pela área de gestão de reclamações;
- **D + 27** – Registo da resposta à reclamação no sistema de gestão de reclamações e encerramento do processo;
- **D + 28** – Envio de resposta à reclamação ao reclamante.

Sempre que não seja possível cumprir os prazos máximos definidos, o reclamante deverá ser informado, de forma fundamentada, por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro.



<b>NORMA DE SERVIÇO</b> <b>Nº 003/GORQ/18</b>	<b>POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES</b>	
--	--	---

**1 - Responsabilidades no processo de gestão de reclamações:**

<b>Funções / Departamentos</b>	<b>Gestão de Reclamações</b>	<b>GJRC</b>	<b>Departamentos destinatários</b>
Análise de admissibilidade da reclamação	X		
Pré-análise da reclamação	X	X	
Registo da reclamação	X		
Análise da reclamação			X
Informar reclamante do não cumprimento dos prazos máximos definidos	X		
Elaboração de resposta à reclamação			X
Análise de resposta à reclamação	X		
Registo de resposta à reclamação e encerramento do processo	X	X	
Envio de resposta ao reclamante	X		