

Assunto: **Política de Gestão de Reclamações sobre Seguros**

Referência: **NI-202 -v.01**
Entrada em vigor: **10/04/2024**

Geral **X** | Confidencial | Restrito | Serviço a Clientes, Marketing e Público

INTRODUÇÃO

1. Nos termos do artigo 24.º da Lei 7/2019, de 16 de janeiro, e do artigo 36.º da Norma Regulamentar 13/2020-R, de 30 de dezembro da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, os mediadores de seguros devem definir uma política de gestão de reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, bem como pela implementação adequada da mesma e pela monitorização do respetivo cumprimento.
2. Esta Norma Interna vem assim estabelecer, conforme anexo, a **POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES SOBRE SEGUROS** da Unicre – Instituição Financeira de Crédito, S.A. (“UNICRE” ou “Instituição”) tomando em consideração a dimensão, organização e natureza das atividades prosseguidas pela Instituição.

Elaborado por: Serviços a Clientes e Marketing
Data elaboração:
21/02/2024

Revisto por: ACI
Data revisão:
01-04-2024

Aprovado por: CA
Data aprovação:
10/04/2024

Substitui: N/A

POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES SOBRE SEGUROS

10 de abril de 2024

Versão 1.0

ÍNDICE

Introdução	1
1. Objeto	4
2. Âmbito de aplicação	4
3. Definições	5
4. Modelo organizacional	5
5. Requisitos mínimos e forma de apresentação	6
6. Dados de contacto	7
7. Prazos de resposta.....	8
8. Registo e arquivo	8
9. Condições de acesso.....	8
10. Resolução extrajudicial de litígios	8
11. Divulgação da Política.....	8
12. Revisões e alterações	9

1. OBJETO

O presente documento tem como objetivo definir a **Política de Gestão de Reclamações sobre Seguros (Política)** da Unicre – Instituição Financeira de Crédito, S.A. (“UNICRE” ou “Instituição”), tendo em conta a dimensão, organização e natureza das atividades da Instituição, e de forma a cumprir com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis, nomeadamente:

- a) o Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e Resseguros (“RJDS”), aprovado pela Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro (“RJDSR”);
- b) Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro, da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (“Norma Regulamentar 13/2020”).

Esta Política foi definida pela UNICRE e visa definir **(i)** o modelo organizacional adotado para a gestão de reclamações sobre seguros, incluindo os procedimentos internos aplicáveis e a identificação clara e inequívoca do ponto de receção e resposta e, se distinto, das unidades orgânicas competentes pelo tratamento e apreciação das mesmas; **(ii)** os requisitos mínimos e forma de apresentação das reclamações pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados; **(iii)** os dados de contacto para efeitos de apresentação das reclamações pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados e, se distintos, para efeitos de acompanhamento do processo relativo à reclamação apresentada; **(iv)** os prazos a observar na gestão das reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, incluindo os prazos para a acusação da receção das reclamações; **(v)** a manutenção de sistemas adequados, designadamente sistemas eletrónicos seguros, de registo da informação relativa à gestão das reclamações e de arquivo de documentação, os quais devem ser mantidos durante o prazo mínimo de cinco anos; **(vi)** a informação relativa à gestão das reclamações e documentação associada a que os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem aceder e respetivas condições de acesso; e **(vii)** o dever de colaboração com o mecanismo de resolução extrajudicial de litígios a que a UNICRE tenha aderido.

A presente Política é complementada por e complementa normativos internos, designadamente:

- a) O ‘Código de Conduta’, disponível em www.unicre.pt e na in-Unicre;
- b) A ‘Política Interna de Distribuição de Seguros’, publicada na in-Unicre;
- c) O ‘Manual de Procedimentos Tratamento de Pedidos (alteração/manutenção) e Reclamações dos Clientes da Unicre (*Issuing e Acquiring*)’, publicado na In-Unicre.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O disposto na presente Política é aplicável aos colaboradores da Unicre, bem como a terceiros que atuem em nome da Unicre, que estão sujeitos à observância dos princípios e regras estabelecidos no Código de Conduta da Unicre, incluindo no relacionamento com os clientes, nomeadamente:

- a) Cumprimento das disposições legais e regulamentares e satisfação dos compromissos de ética assumidos;
- b) Princípio de responsabilidade, lealdade, salvaguardando os devidos deveres de confidencialidade e sigilo profissional;
- c) Respeito pelas disposições legais e regulamentares aplicáveis e em vigor em cada momento no tratamento dos dados pessoais dos clientes;
- d) Tratamento dos clientes com elevado profissionalismo, respeito e cordialidade, procurando assegurar igualdade de tratamento e atuando de forma a proporcionar um serviço de atendimento e apoio de qualidade, eficaz e eficiente.

3. DEFINIÇÕES

“Reclamação”

A manifestação de discordância em relação a posição assumida pelo mediador de seguros de insatisfação em relação aos serviços de distribuição prestados por este, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Não se incluem no conceito de reclamação de seguros as declarações que integram o processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

4. MODELO ORGANIZACIONAL

A função autónoma responsável pela gestão dos processos relativos às reclamações é exercida pelo Serviço a Clientes, que atua como ponto centralizado de receção e resposta, estando devidamente identificada na NI-183 Política de Distribuição de Seguros, publicada na In-Unicre, e em <https://www.unibanco.pt/seguros/apoio-clientes-seguros-unibanco/> sendo assegurada aos reclamantes total acessibilidade.

A gestão de reclamações não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante, nem quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para a apresentação das reclamações.

Os colaboradores que intervêm na gestão dos processos relativos às reclamações devem ser idóneos e deter qualificação profissional adequada.

O Serviço a Clientes deve assegurar a gestão imparcial das reclamações apresentadas no âmbito do respetivo modelo organizacional, garantindo que situações suscetíveis de configurar conflitos de interesse são convenientemente prevenidas, identificadas e geridas. Independentemente do modelo organizacional adotado, o Serviço a Clientes deve disponibilizar a informação necessária para o exercício da função de gestão de reclamações.

Adicionalmente, o Serviço a Clientes deve assegurar o tratamento e a análise, numa base contínua, 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. Em particular, deve analisar as causas das reclamações recebidas de molde a identificar causas comuns a determinados tipos de reclamações, verificar se tais causas podem também afetar outros processos ou outros produtos mesmo que não sejam diretamente objeto da reclamação e prevenir a recorrência das causas de reclamação.

O Serviço a Clientes deve informar os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados sobre os procedimentos aplicáveis à gestão de reclamações, designadamente sobre:

Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações através dos seguintes canais:

- e) Carta remetida para a Rua General Firmino Miguel, nº 6-B | 1600-300 Lisboa;
- f) E-mail: unibanco.seguros@unicre.pt;
- g) Formulário de Reclamações disponível em: <https://www.unibanco.pt/formulario-reclamacoes-seguros-2/>;
- h) Telefone número: 213 501 500 - Dias úteis das 8h às 23h, fins de semana e feriados das 9h às 18h. Chamada para a rede fixa nacional;

- i) Loja da Unicre situada na Rua General Firmino Miguel, nº 6-B | 1600-300 Lisboa;
- j) j) Provedor do Cliente da Unicre: provedor@unicre.pt;
- k) K) Livro de Reclamações físico disponível na loja na Rua General Firmino Miguel, 6B, piso -1, 1600-300 Lisboa; Livro de Reclamações eletrónico disponível em www.unibanco.pt.

O Serviço a Clientes comunicará as respostas às reclamações por e-mail ou carta, caso não tenha conhecimento de endereço eletrónico;

Independentemente do canal utilizado para apresentar reclamações, o reclamante deve disponibilizar todos os elementos referidos no Formulário de Reclamações, disponível em <https://www.unibanco.pt/formulario-reclamacoes-seguros/>

Sem prejuízo de outros prazos regulamentares, nomeadamente, aqueles que se encontram definidos para reclamações apresentadas nos Livros de Reclamações físico, 10 dias úteis, e online, 15 dias úteis, o Serviço a Clientes deve acusar a receção das reclamações no prazo de 3 dias úteis e comunicar a resposta às referidas reclamações no prazo máximo de 20 dias contados a partir da data de receção da reclamação.

Em caso de litígio o reclamante pode recorrer ao Centro de Informação, Mediação e Provedoria de Seguros (CIMPAS), enquanto Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo. Mais informações em www.cimpas.pt ou no Portal do Consumidor em www.consumidor.pt

A informação indicada no ponto anterior é apresentada em formato digital por e-mail, ou qualquer outro suporte duradouro acessível ao destinatário. Adicionalmente, a informação encontra-se disponível ao público no website www.unibanco.pt, é entregue sempre que solicitada em papel ou noutro suporte duradouro.

O Serviço a Clientes deve classificar as reclamações nas seguintes tipologias:

- a) Deveres de informação pré-contratual, de esclarecimento e de aconselhamento;
- b) Prática de atos relacionados com o contrato de seguro sem concordância do tomador do seguro;
- c) Deveres de entrega de documentação contratual ou de transmissão de informação;
- d) Prémio;
- e) Deveres de informação contratual e de assistência ao contrato;
- f) Sinistro Cessação do contrato;
- g) Práticas discriminatórias em razão do sexo;
- h) Práticas discriminatórias em razão de deficiência ou risco agravado de saúde;
- i) Atendimento.

O Serviço a Clientes deve comunicar a resposta às reclamações, normalmente, pelo mesmo canal utilizado pelo reclamante. Exceionalmente pode ser respondido por outra via caso o reclamante o solicite expressamente, ou por telefone. No caso de ser respondido por telefone, a resposta é formalizada de seguida por e-mail ou carta.

5. REQUISITOS MÍNIMOS E FORMA DE APRESENTAÇÃO

As reclamações efetuadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários, ou terceiros lesados devem incluir, pelo menos, os seguintes elementos:

- a) Documento escrito ou por qualquer outro suporte duradouro do qual fica registo escrito ou gravado;

- b) Nome completo do reclamante e, se 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;
- e) Número de documento de identificação do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- 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;
- h) Quaisquer outros elementos adicionais que o reclamante considere necessários para a gestão da sua reclamação.

Caso não seja recebido algum dos elementos referidos o Serviço a Clientes deve contactar o reclamante e solicitar a disponibilização dos elementos em falta.

Se a reclamação apresentada não se reportar à atividade de mediação de seguros, o Serviço a Clientes deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, direcionando a reclamação à entidade do setor financeiro à qual a atividade se reporta, caso mantenha relações comerciais com a mesma.

O Serviço a Clientes não deve admitir reclamações quando:

- a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos;
- b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência exclusiva de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação se encontre pendente ou já tenha sido decidida por aquelas instâncias;
- c) Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pelo Serviço a Clientes;
- d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

Sempre que o Serviço a Clientes não admitir reclamações apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados nos termos previstos na presente Política, invocando a inobservância dos requisitos de admissibilidade pré-definidos, deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, fundamentando a não admissão.

6. DADOS DE CONTACTO

Os dados de contacto para efeitos de apresentação de reclamações pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados são:

- a) Correio postal: Rua General Firmino Miguel, 6B, piso -1, 1600-300 Lisboa, A/C: Reclamações;
- b) Correio eletrónico: unibanco.seguros@unicre.pt;
- c) Provedor do Cliente da Unicre: provedor@unicre.pt;
- d) Livro de Reclamações físico disponível na loja na Rua General Firmino Miguel, 6B, piso -1, 1600-300 Lisboa; Livro de Reclamações eletrónico disponível em www.unibanco.pt;
- e) Telefone: 213 501 500 dias úteis, das 8:00h às 23:00h e fins de semana e feriados das 9:00h às 18:00h. Chamada para a rede fixa nacional.

7. PRAZOS DE RESPOSTA

Sem prejuízo de outros prazos regulamentares, nomeadamente, aqueles que se encontram definidos para reclamações apresentadas nos Livros de Reclamações físico, 10 dias úteis, e online, 15 dias úteis, o Serviço a Clientes deve acusar a receção das reclamações no prazo de 3 dias úteis e comunicar a resposta às referidas reclamações no prazo máximo de 20 dias contados a partir da data de receção da reclamação.

Nas situações em que as diligências necessárias para a análise das reclamações excedam o prazo de 20 dias, o Serviço a Clientes, deve informar o reclamante do novo prazo de resposta, com a maior brevidade possível e de forma fundamentada. Nesta situação, o Serviço a Clientes deve diligenciar no sentido de manter o reclamante informado sobre as diligências em curso e a adotar para efeitos de resposta à reclamação.

A resposta deve ser comunicada em papel ou qualquer outro suporte duradouro acessível ao destinatário.

Caso a resposta não satisfaça integralmente os termos da reclamação apresentada, o Serviço a Clientes deve indicar ao reclamante as opções de que este dispõe para prosseguir com o tratamento da sua pretensão, de acordo com as competentes normas legais e regulamentares.

8. REGISTO E ARQUIVO

O registo e arquivo de documentação relativo à gestão das reclamações deve ser mantido em sistemas informáticos adequados e seguros durante, no mínimo, cinco anos.

As reclamações devem ser registadas em sistema informático próprio e categorizadas de acordo com o tipo de seguro.

O Serviço a Clientes deve arquivar a informação e toda a documentação relativa à gestão da reclamação no sistema informático onde a reclamação foi registada.

9. CONDIÇÕES DE ACESSO

Em qualquer momento os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem consultar a informação relativa à gestão das reclamações e respetiva documentação, bastando para tal dirigir o pedido de acesso através de um dos contactos identificados nesta Política.

10. RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LITÍGIOS

Sem prejuízo da possibilidade de recurso aos tribunais judiciais, o reclamante pode recorrer a:

- a) Centro de Informação, Mediação e Provedoria de Seguros – CIMPAS, em www.cimpas.pt;
- b) Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, na Av. da República, 76, 1600-205 Lisboa ou www.asf.com.pt.

11. DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA

A presente Política é comunicada de forma eficaz a todos os colaboradores, encontrando-se permanentemente disponível e acessível na in-Unicre e é ainda disponibilizada ao público em geral através do sítio de internet da Unicre em www.unibanco.pt.

12. REVISÕES E ALTERAÇÕES

Esta Política está sujeita às alterações e atualizações que se considerem adequadas face à evolução do negócio da Unicre ou em consequência de eventuais alterações aos normativos legais e regulamentares aplicáveis.

O Serviço a Clientes e o Marketing deverão avaliar de dois em dois anos e sempre que se justifique, a razoabilidade e adequação das regras e procedimentos formalizados nesta Política e promover, junto da Comissão Executiva, a aprovação das alterações consideradas necessárias.

Todas as alterações a esta NI deverão ser registadas no “Registo de Alterações” em anexo (**Anexo 1**).

Anexo 1 - Registo de Alterações

Versão NI alterada	Ref. ^a item alterado	Data de alteração	Responsável pela alteração	Síntese de alterações