

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES REGULAMENTO



 **Vida Directo +351 211 111 800**

Custo de chamada para rede fixa nacional.
Atendimento das 8h30 às 17h30 - dias úteis.

Grupo Crédito Agrícola

Crédito Agrícola Vida, Companhia de Seguros, S.A.

Rua Castilho, 233 - 7^º - 1099-004 Lisboa · T +351 211 111 800 · E vida@cavida.pt

Capital Social: 35.000.000 Euros · Pessoa Colectiva: 504 405 489 · Registada na C.R.C. Lisboa

 **CAVida**
Seguros para a vida

1

OBJECTIVOS

O presente regulamento tem como objectivo a definição dos princípios e procedimentos a adoptar pela CA Vida no âmbito da análise e gestão de reclamações.

2

MODELO ORGANIZACIONAL

O modelo organizacional adoptado pela CA Vida no âmbito da análise e gestão de reclamações é o seguinte:

- Ponto de recepção das reclamações: Núcleo de Gestão Documental;
- Responsabilidade pela gestão das reclamações: Área de Gestão de Reclamações;
- Tratamento e apreciação das reclamações: Responsáveis pelas Unidades Orgânicas e Conselho de Administração Executivo;
- Ponto de resposta das reclamações: Área de Gestão de Reclamações.

Neste âmbito, as competências da Área de Gestão de Reclamações são as seguintes:

- a) Solicitar ao reclamante os dados previstos no ponto nº 3, caso este não os apresente ou estejam incompletos;
- b) Registar todas as reclamações e dar conhecimento de imediato ao Conselho de Administração Executivo para despacho quanto aos responsáveis a envolver no processo;
- c) Proceder ao controlo dos prazos previstos no ponto nº 5;
- d) Manter actualizado o registo da informação relativa à análise e gestão das reclamações, bem como o arquivo da correspondente informação;
- e) Garantir a manutenção de sistemas adequados, designadamente sistemas eletrónicos seguros, de registo da informação relativa à gestão de reclamações e de arquivo de documentação;
- f) Emitir a resposta por escrito ao reclamante dentro dos prazos estipulados;
- g) Garantir dentro do prazo estabelecido a emissão do relatório previsto no artigo 27.º da Norma Regulamentar n.º 07/2022-R.

3

REQUISITOS MÍNIMOS E FORMA DE APRESENTAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

No âmbito da gestão de reclamações, entende-se por reclamação toda a manifestação de insatisfação/discordância em relação à posição assumida pela CA Vida em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou participantes de fundos de pensões. Não integram o conceito de reclamação as declarações resultantes de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

As reclamações devem ser apresentadas por escrito, através do preenchimento de formulário disponibilizado para o efeito, que deve assegurar a recolha dos seguintes elementos:

- Nome completo do reclamante, e caso aplicável, do representante legal;
- Referência à qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário, participante de fundo de pensões ou de representante legal;
- Número de apólice / adesão relacionado com a reclamação;

- Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, do representante legal, sendo que deverá ser assegurada a recolha de pelo menos um dado de contacto para envio de documentação por escrito (carta, e-mail ou fax);
- Número de documento de identificação do reclamante;
- Descrição dos factos que motivaram a reclamação;
- Identificação dos intervenientes nos factos que motivaram a reclamação;
- Data em que ocorreram os factos que motivaram a reclamação;
- Data da reclamação;
- Local da reclamação.

4

DADOS DE CONTACTO PARA EFEITO DE APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

As reclamações devem ser efectuadas através dos seguintes contactos:

E-mail: sugestoes.reclamacoes@cavida.pt

Web: www.livroreclamacoes.pt (usando o NIPC de Entidade CA VIDA 504405489)

Carta: Crédito Agrícola Vida, Companhia de Seguros, S.A.
Gestão de Reclamações
Rua de Campolide, nº 372 2ºEsq
1070-040 Lisboa

5

PRAZOS A OBSERVAR NA GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

A CA Vida assegura a recepção, tratamento e resposta no prazo máximo de dez (10) dias úteis após a data de recepção da reclamação.

Os prazos a observar ao longo dos processos de recepção, tratamento e resposta das reclamações são os seguintes:

- | | |
|--|--|
| a) Registo e obtenção de dados mínimos | Até 1 dia útil após a data de entrada |
| b) Acusação da recepção da reclamação | Até 2 dias úteis após a data de entrada |
| c) Despacho do Conselho de Administração Executivo | Até 2 dias úteis após a data de entrada |
| d) Tratamento da reclamação pela área competente | Até 5 dias úteis após a data de entrada |
| e) Emissão de resposta | Até 7 dias úteis após a data de entrada |
| f) Limite da data de resposta da CA Vida | Até 10 dias úteis após a data de entrada |

Os prazos referidos nas alíneas d), e) e f) são acrescidos de 10 dias úteis em casos de especial complexidade.

A não observância destes prazos implica um justificativo interno devidamente fundamentado dirigido ao Conselho de Administração Executivo e a emissão de carta para o reclamante ao 8º dia útil após a data de entrada, dando conhecimento da impossibilidade de responder dentro do prazo definido pelas razões que se venham a apurar.

6

SISTEMAS DE REGISTO DE ELEMENTOS NECESSÁRIOS À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E ARQUIVO DE RESPECTIVA DOCUMENTAÇÃO

A CA Vida manterá uma base de dados com os seguintes dados relativos a reclamações:

- Nome completo do reclamante, e caso aplicável, do representante legal;
- Referência à qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário, participante de fundo de pensões ou de representante legal;
- Número de apólice / adesão relacionado com a reclamação;
- Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, do representante legal;
- Número de documento de identificação do reclamante;
- Descrição dos factos que motivaram a reclamação;
- Identificação dos intervenientes nos factos que motivaram a reclamação;
- Data em que ocorreram os factos que motivaram a reclamação;
- Data da reclamação;
- Local da reclamação;
- Data de resposta à reclamação;
- Área que procedeu ao tratamento da reclamação;
- Documentos enviados na resposta à reclamação;
- Estado da reclamação.

Toda a documentação relacionada com as reclamações será arquivada no sistema de gestão documental.

7

OMISSÕES DE ELEMENTOS NECESSÁRIOS À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários à respectiva análise e gestão, a Área de Gestão de Reclamações deve dar conhecimento por escrito desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.

8

RECUSA DE RECLAMAÇÕES POR PARTE DA CA VIDA

A CA Vida apenas pode recusar a admissão de reclamações nas seguintes situações:

- Omissão de dados essenciais que inviabilizem a respectiva análise e que não tenham sido alterados após solicitação de correcção por parte da CA Vida;
- Reclamação relativa a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou relativa a matéria objecto de reclamação que já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
- Reclamações que reiterem outras anteriormente apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma questão e que já tenham sido objeto de resposta pela CA Vida;
- Reclamações que não tenham sido apresentadas de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

Em caso de recusa de admissão de reclamação por parte da CA Vida, a mesma será comunicada ao reclamante por escrito, fundamentando a não admissão.

9

ACESSO A INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO ASSOCIADA ÀS RECLAMAÇÕES

Aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou participantes de fundos de pensões é possibilitado o acesso aos processos de reclamação, designadamente:

- Reclamação;
- Despacho do Conselho de Administração Executivo;
- Resposta emitida pela CA Vida.

Para o efeito, o reclamante deverá efectuar uma solicitação por escrito, cabendo à Área de Gestão de Reclamações estipular, no prazo de 3 dias úteis, o dia e a hora em que o acesso se deve concretizar, não podendo a sua marcação ultrapassar os 10 dias úteis após a apresentação do pedido.

10

DEVER DE COLABORAÇÃO COM O PROVEDOR DO CLIENTE

No âmbito da gestão de reclamações, a CA Vida assegura toda a colaboração com o Provedor do Cliente – Dr. Nuno Cordeiro – prestando todas as informações solicitadas pelo mesmo e disponibilizando a documentação necessária à sanção da reclamação.

Os contactos do provedor do cliente de Seguros para o efeito são:

- a. E-mail: pcliente@cavida.pt;
- b. Carta: Dr. Nuno Cordeiro, Provedor do Cliente e Provedor dos Participantes e Beneficiários, Rua Castilho, 233, 1099-004 Lisboa.

Os contactos do provedor dos participantes e beneficiários de Fundos de Pensões para o efeito são:

- a. E-mail: provedor@cavida.pt;
- b. Carta: Dr. Nuno Cordeiro, Provedor do Cliente e Provedor dos Participantes e Beneficiários, Rua Castilho, 233, 1099-004 Lisboa.

São consideradas elegíveis para efeitos de apresentação ao provedor as reclamações às quais não tenha sido dada resposta pela Companhia no prazo máximo de 20 dias úteis contados a partir da data da respetiva receção ou quando, tendo sido dada uma resposta, o reclamante discorde do sentido da mesma, prorrogando-se o prazo máximo para 30 dias úteis nos casos que revistam especial complexidade.

11

CONTROLO DO DOCUMENTO

Data de elaboração: 21/12/2022

Data da última revisão: 21/12/2022