

POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

A Política de Gestão de Reclamações é constituída por normas e diretrizes internas da NOS Mediação de Seguros, que orientam a análise e o tratamento das reclamações. Estas reclamações poderão ter origem nos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, diretamente ou através de Entidades Reguladoras, organismos de Defesa do Consumidor e ainda Representantes Legais.

Este documento visa definir todos os procedimentos que os serviços da NOS Mediação de Seguros deverão implementar por forma a responder ao reclamante com imparcialidade, objetividade, idoneidade, transparência e celeridade, de forma gratuita, e garantindo também que situações suscetíveis de configurar conflitos de interesse são convenientemente prevenidas, identificadas e geridas.

É da responsabilidade do Departamento de Reclamações a gestão do processo de reclamação, desde a sua receção até à resposta final, pelo que é fundamental a colaboração de toda a organização, devendo as unidades orgânicas relevantes disponibilizar a informação necessária a uma eficaz gestão das reclamações.

1. Considera-se reclamação a manifestação de discordância em relação à posição assumida pelo mediador de seguros ou de insatisfação em relação aos serviços de distribuição por este prestados, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada pelos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

2. Nos termos do n.º 2 do art. 34.º da Norma Regulamentar n.º 13/2020, de 30 de dezembro (adiante abreviadamente designada por NRDS), não se incluem no conceito de reclamação 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.

3. Os processos relativos às reclamações apresentadas à NOS Mediação de Seguros devem ser geridos de forma célere e eficiente, e deverão ser assegurados através da instituição de uma função autónoma responsável pela respetiva gestão.

4. A gestão dos processos de reclamações não implica quaisquer custos ou encargos para o reclamante, bem como quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para o cumprimento dessa função.

5. A NOS Mediação de Seguros tem o dever de assegurar a idoneidade e a qualificação adequada dos seus colaboradores, nomeadamente dos colaboradores que intervenham na gestão dos processos relativos às reclamações.

6. A NOS Mediação de Seguros analisará as causas das reclamações recebidas de modo a identificar causas comuns a determinados tipos de reclamações e a verificar se tais causas podem também afetar outros processos ou outros produtos, mesmo que não sejam diretamente objeto da reclamação, e a prevenir a recorrência das causas de reclamação.

7. O processo de gestão de reclamações não prejudica o direito de o reclamante recorrer aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios com os quais a NOS Mediação de Seguros colaborará, designadamente o Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros.

8. As reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados devem ser apresentadas por escrito ou por qualquer meio de comunicação, desde que exista um registo.

9. O ponto de receção e resposta das reclamações é o Departamento de Reclamações da NOS Mediação de Seguros, sito na Rua Actor António Silva n.º 9, Campo Grande 1600-404 Lisboa.

10. As reclamações por escrito devem ser remetidas através do endereço de correio eletrónico reclamacoesNOSMediacao@nos.pt, sem prejuízo da existência do Livro de Reclamações, de acordo com as normas legais vigentes.

11. As reclamações verbais podem ser apresentadas para o Call Center da NOS através da linha telefónica de serviço de Apoio Ao Cliente, sendo estas registadas através da gravação das chamadas, desde que previamente autorizado pelo Cliente ou pelo seu Representante Legal.

12. A NOS Mediação de Seguros procede ao registo das reclamações, numa base contínua, mantendo um sistema adequado de registo da informação relativa à gestão de reclamações e de arquivo de documentação e 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.

13. As reclamações efetuadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, obedecem aos seguintes requisitos/têm os seguintes conteúdos mínimos:

- 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
- 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, 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.

14. Sempre que a reclamação apresentada não inclua os requisitos mínimos previstos no número anterior, necessários para a sua gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, a NOS Mediação de Seguros dará conhecimento desse facto ao reclamante, por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo escrito, convidando-o a suprir essa omissão.

15. Se a reclamação apresentada não se reportar à atividade da NOS Mediação de Seguros, esta deve dar conhecimento desse facto ao reclamante. Adicionalmente, a NOS Mediação de Seguros direcionará a reclamação à entidade do setor financeiro (designadamente, seguradoras) à qual a reclamação se reporte, caso mantenha relações comerciais com a mesma.

16. A NOS Mediação de Seguros reserva-se no direito de não admitir e registar a reclamação, abster-se de dar continuidade ao respetivo processo de gestão de reclamação, sempre que:

a) Sejam omissos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidos

b) 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

c) Tenha conhecimento de que a matéria objeto de uma reclamação se encontra pendente de decisão de meio alternativo de resolução de litígios

d) A reclamação seja relativa a matéria 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

e) A reclamação não tenha sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

17. Sempre que o mediador de seguros não admita reclamações apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados nos termos acima mencionados deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, fundamentando a não admissão (invocando designadamente a inobservância dos requisitos de admissibilidade pré-definidos).

18. Sem prejuízo de prazos especiais, regulatórios e/ou legais inferiores, as reclamações apresentadas, da qual se acusará a receção no prazo de 5 dias, obterão, por regra, resposta escrita no prazo máximo de 20 dias, contando-se o mesmo a partir da receção da reclamação com os requisitos mínimos preenchidos.

19. Nos casos que revistam especial complexidade, o prazo máximo de resposta é de 30 dias.

20. Entende-se, designadamente, por prazos especiais, regulatórios e/ou legais inferiores, as reclamações endereçadas à NOS Mediação de Seguros por intermédio da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundo de Pensões (ASF), Associação Portuguesa de Seguradores e DECO, bem como as efetuadas nos respetivos Livros de Reclamações.

21. Nas situações em que a realização das diligências necessárias para a análise da reclamação impedirem a NOS Mediação de Seguros de observar os prazos internos definidos para a gestão de reclamações, esta deverá informar o reclamante com a maior brevidade possível e de forma fundamentada, indicando a data estimada para a conclusão da análise do respetivo processo, bem como mantê-lo informado sobre as diligências em curso e a adotar para efeitos de resposta à reclamação apresentada.

22. A NOS Mediação de Seguros deve responder ao reclamante de forma completa e fundamentada, reunindo sempre que possível, os meios de prova necessários a uma adequada e completa resposta às reclamações admitidas, utilizando uma linguagem clara e perceptível, através de suporte duradouro acessível ao destinatário.

23. Caso a resposta não satisfaça integralmente os termos da reclamação apresentada, deverão ser indicados 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.

24. Sempre que o solicitem à NOS Mediação de Seguros, os reclamantes podem aceder à informação relativa à gestão das reclamações e respetiva documentação associada. Para os devidos efeitos deverão solicitá-lo para o email reclamacoesNOSMediacao@nos.pt.

25. A NOS Mediação de Seguros dispõe de uma aplicação informática para a gestão de todas as reclamações que lhe são endereçadas. Tal aplicação dispõe de um sistema adequado de manutenção e de registo da informação relativa à gestão de reclamações e de arquivo de documentação.

26. O presente guia de procedimento de Gestão das Reclamações entra em vigor a partir de 25 de outubro de 2021 sendo o Departamento de Gestão de Reclamações o responsável pela sua atualização.

27. A presente Política de Gestão de Reclamações foi aprovada pelos Representantes Legais da NOS Mediação de Seguros e será disponibilizada aos seus colaboradores e pessoas diretamente envolvidas na atividade de distribuição de seguros na Intranet deste Agente de Seguros e nos seus estabelecimentos, bem como no website da NOS em <https://www.nos.pt/MediacaoSeguros>, podendo, não obstante, ser disponibilizada em formato papel sempre que os reclamantes o solicitarem.