

LAWYERS
ADVOGADOS

info@exp-legalassistance.com

Flash Informativo



Expert Legal Assistance

Aviso 1/2015 de 13 de Outubro

ARSEG

Tratamento de Reclamações

Seguradoras e Sociedade Gestoras de Fundos de Pensões



Tratamento de Reclamações Seguradoras e Sociedade Gestoras de Fundos de Pensões

Com o objectivo de complementar a regulamentação legal destinada à defesa do consumidor, a ARSEG, no âmbito dos poderes de supervisão e regulação actuação dos operadores no ramo de Seguros e Gestoras de Fundos de Pensões, publicou o Aviso 1/2015 de 13 de Outubro, que tem por objecto regulamentar, especificamente, os procedimentos e formalidades a serem adoptados no tratamento de reclamações pelas Seguros e Gestoras de Fundos de Pensões.

Da regulamentação emanada destacamos o seguinte:

1. Todas as sociedades abrangidas por este decreto devem criar áreas responsáveis pelo tratamento de reclamações.
2. Dever ser criado um Centro de Reclamações (Área autónoma criada dentro da estrutura da empresa) e designado um Provedor do Cliente (Pessoa colectiva ou singular munida de competências técnicas e profissionais relativa aos seguros que não possua vínculo laboral com a seguradora ou sociedade gestora de fundos de pensões).
3. Compete aos órgãos de administração definir e aprovar os mecanismos para implementação e monitorização do previsto no parágrafo antecedente.
4. A apresentação de reclamações não deve acarretar custos para o reclamante e, bem assim, quaisquer ónus dispensáveis.

5. O Centro de Reclamações funciona sob dependência hierárquica do órgão da administração e é responsável pela gestão centralizada de recepção e resposta a reclamações (verificar características **artigo 6º** e formalidades **artigo 7º**).
6. Deve ser elaborado um Regulamento Interno de Gestão de Reclamações (ver características **artigo 8º**).
7. As empresas devem estabelecer diversos procedimentos para atendimento de reclamações, entre os quais, obrigatoriedade de serem apresentadas por escrito ou por outro meio que dispense a presença física do reclamante desde que se assegure o registo escrito ou gravado, e deve ser atribuído um número de referência à reclamação. A reclamação deve conter toda a informação relevante e necessária para a sua análise e decisão, designadamente, identificação completa do reclamante e, caso necessário, pessoa que o representa, assinatura do reclamante ou representante legal, descrição dos factos que tem por base a reclamação, local e data da reclamação (**ver artigo 9º**).
8. Caso a reclamação apresentada não contenha os elementos necessários para o seu tratamento, nomeadamente, a sua especificação, deve ser notificado o reclamante para suprir a deficiência.
9. Os prazos a serem observados na gestão das reclamações são os seguintes: 5 dias para acusar a recepção da reclamação; 15 dias para apresentar resposta, salvo nos casos que revistam especial complexidade, situação em que o prazo se estende até 20 dias.
10. Se, porventura, após apresentação de reclamação forem solicitados esclarecimentos adicionais pelo Provedor do Cliente ou pela ARSEG, o prazo para resposta terá o prazo de 5 dias.
11. A não admissão de reclamações ou desistência das mesmas por parte das Seguradoras ou Sociedades Gestoras de Fundos de Pensões está condicionada à resolução da reclamação por arbitragem, decisão judicial ou que já tenha sido objecto de tratamento nos termos do Aviso 1/2015 de 13 de Outubro; caso no decurso da gestão da reclamação se tenha conhecimento que a diferendo foi submetido a procedimento arbitrar ou judicial; ou tenham sido omitidos dados essenciais que determinam a gestão da respectiva reclamação e que, uma vez notificado o reclamante para suprir a omissão, este não tenha feito dentro do prazo consignado para o efeito que não pode ser inferior a 5 dias.
12. Se em virtude de razões devidamente fundamentadas, não for possível respeitar os prazos consignados para a gestão das reclamações, deve a Seguradora ou Sociedade Gestora de Fundos de

Pensões, informar o facto ao reclamante ou o seu representante, igualmente informar das diligências em curso e data prevista para conclusão da análise e respectivos processos.

13. As decisões emitidas devem ser devidamente fundamentadas de forma a transmitir o resultado da apreciação da reclamação através de linguagem perceptível, a comunicação deverá revestir a forma escrita ou através da utilização de qualquer outro meio duradouro e acessível aos destinatários.
14. Nas situações em que a decisão não satisfaça, na íntegra, as pretensões do reclamante, deve este ser informado dos meios disponíveis para que prossiga o tratamento da sua pretensão de acordo com as respectivas normas legais e regulamentares.
15. A função de Provedor do Cliente poderá ser exercida por entidade singular ou colectiva desde não se encontre em situação e conflito de interesses susceptível de afectar a isenção de análise ou de decisão nas reclamações que lhe forem apresentadas, designadamente, não poderá deter participação social ou relação de domínio de grupo na Seguradora ou Sociedade Gestora de Fundos de Pensões em causa; no caso de pessoas individuais, manter vínculo laboral, ou situação equiparada, com a Seguradora ou Sociedade Gestora de Fundos de Pensões em causa.
16. As funções do Provedor de Cliente são meramente consultivas devendo apresentar a apreciação das reclamações apresentadas, sob forma de recomendação à Seguradora ou Sociedade Gestora de Fundos de Pensões. Ao Provedor de Cliente compete, designadamente, verificar os pressupostos de apresentação de reclamações; instruir o processo de reclamação e promover o diálogo entre a Seguradora ou Sociedade Gestora de Fundos de Pensões e o reclamante; solicitar informações necessárias para devida apreciação da reclamação apresentada; apresentar, por escrito, as respostas às reclamações no prazo de 15 dias ou, em caso de especial complexidade dos factos subjacentes à reclamação, no prazo de 20 dias; assegurar o conhecimento da sua decisão junto dos órgãos de gestão da seguradora ou sociedade gestora de fundos de pensões, assim como propor, quando se justifique e assim o entenda, recomendações relativas a medidas correctivas ou melhoramento de procedimentos e rotinas decorrentes da análise das reclamações apresentadas e deficiências verificadas; e reportar ao órgão regulador informações sempre que lhe for solicitado.
17. O relacionamento contratual entre o Provedor do Cliente e a Seguradora ou Sociedade Gestora de Fundos de Pensões deve assentar num contrato de prestação de serviço ou convénio e não isenta as primeiras de cumprir com as suas obrigações perante reclamações conforme regulamentado.

18. Apenas a Reclamações que preencham os requisitos estabelecidos no **artigo 15º** são elegíveis para efeitos de apresentação junto do Provedor do Cliente, a saber: Não tenham merecido resposta pelo Centro de Reclamações da Seguradora ou Sociedade Gestora de Fundos de Pensões no prazo consignado para o efeito ou, quando tenham sido observados os prazos e procedimentos, mas o reclamante discorde do teor da decisão apresentada.
19. A apreciação da reclamação por parte do Provedor do Cliente não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.
20. A Seguradora ou Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, devem apresentar ao Provedor do Cliente um Regulamento de Funcionamento contendo, entre outros, vários elementos conforme relacionados pelo **artigo 16º**, nomeadamente: funções, elementos de contacto para efeitos de apresentação de reclamações, duração do mandato e possibilidades de renovação, deveres do Provedor do Cliente, canais de comunicação e mecanismos de articulação, causas de incompatibilidade, requisitos e formas de apresentação de reclamações.
21. Em face de aceitação da reclamação por parte do Provedor do Cliente, deve a Seguradora ou Sociedade Gestora de Fundos de Pensões: apreciar ou reapreciar a reclamação que lhe foi apresentada no prazo de 20 dias contados da data da sua recepção, podendo este prazo ser alargado até 30 dias nos casos de especial complexidade; comunicar ao reclamante os resultados da apreciação da reclamação indicando a respectiva fundamentação e, bem assim, eventuais recomendações; comunicar às empresas as reclamações recebidas e resultados da respectiva apreciação, bem como eventuais recomendações; informar, por escrito, as razões do não acolhimento, pela empresa reclamada da recomendação que tenha formulado.
22. A Seguradora ou Sociedade Gestora de Fundos de Pensões devem dar a conhecer ao Provedor do Cliente as razões do não acolhimento da proposta ou recomendação por este apresentada no prazo de 5 dias contados da respectiva recepção.
23. Não obstante não estar sujeito à supervisão ou regulamentação da ARSEG, o Provedor do Cliente deve, mediante solicitação, colaborar com a primeira.
24. A Seguradora ou Sociedade Gestora de Fundos de Pensões deve comunicar à ARSEG, no prazo de 10 dias, a implementação ou alteração de mecanismos de tratamento de reclamações, o mesmo se aplicando aos regulamentos em vigor, dados de contacto.

LAWYERS
ADVOGADOS



ANGOLA

25. As Seguradora ou Sociedade Gestora de Fundos de Pensões devem proceder à divulgação da existência do Centro de Reclamações e do Provedor do Cliente, suas finalidades, contactos, localização e formas de acesso através dos canais habituais de comercialização e divulgação de produtos e serviços.

Para mais informações contacte-nos através de:

ELA- Expert Legal Assistance

Rua Lacerda Pintor 5

Coqueiros – Luanda

Angola

Tel. +244 936 857 991

E-mail info@exp-legalassistance.com

LAWYERS
ADVOGADOS

 Expert Legal Assistance

ANGOLA

NOTA

Este documento poderá ser actualizado de acordo com a conveniência aferida. A informação aqui contida tem carácter genérico e abstrato e tem um propósito meramente informativo relativamente aos assuntos e áreas abordadas e não tem carácter exaustivo, assim não dispensa a consulta dos diplomas legais a que se refere.

O presente documento não constitui parecer jurídico da Expert Legal Assistance ou de qualquer dos seus advogados ou colaboradores, não podendo estes ser responsabilizados pelas informações disponibilizadas.