



## **POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES**

## **Art. 1º - OBJETIVO**

A RNA Assistência reconhece que a gestão eficiente das reclamações constitui um elemento essencial para o fortalecimento da relação de confiança com os seus clientes e parceiros, permitindo não apenas assegurar a defesa dos seus direitos e expectativas, mas também identificar oportunidades de melhoria contínua nos serviços prestados e nos processos operacionais que os suportam.

Enquanto entidade prestadora de serviços e empresa-mãe da RNA Seguros, a RNA Assistência assume um papel central na cadeia de valor da atividade seguradora, sendo-lhe exigido, nos termos do artigo 7.º da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R de 7 de junho da ASF, o mesmo grau de diligência, transparência e rigor na gestão das reclamações que se aplica às empresas de seguros.

O tratamento adequado, célere e imparcial das reclamações representa, assim, um instrumento estratégico para a satisfação e fidelização dos clientes, contribuindo para a credibilidade institucional, a melhoria contínua e a excelência na prestação de serviços de assistência.

A presente Política de Gestão de Reclamações visa estabelecer um conjunto de princípios e regras que assegurem o tratamento eficaz, transparente e equitativo das reclamações recebidas pela RNA Assistência, promovendo simultaneamente a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados e o reforço da confiança dos clientes e demais partes interessadas.

## **Art. 2º - ÂMBITO**

A presente Política de Gestão de Reclamações é aplicável a todas as reclamações recebidas pela RNA, independentemente do canal utilizado para a sua apresentação, seja presencial, por via postal, correio eletrónico, telefone, plataforma eletrónica ou qualquer outro meio admitido.

Abrange igualmente todas as reclamações apresentadas por clientes ou quaisquer outros reclamantes que demonstrem interesse legítimo, nos termos da lei.

Pretende ainda salvaguardar os direitos e interesses dos clientes e demais reclamantes, promover a confiança e a transparência na relação da RNA com os seus clientes e parceiros, contribuir para a melhoria contínua da qualidade dos produtos, serviços e processos internos através da análise e monitorização das reclamações recebidas, prevenir litígios e mitigar riscos reputacionais e operacionais.

## **Art. 3º - DEFINIÇÕES**

Para os efeitos do presente documento, entende-se por:

- **Reclamação** – manifestação de discordância em relação a posição assumida por empresa de seguros ou entidade gestora, ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por estas, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por clientes;

Excluem-se do conceito de “reclamação” e do âmbito deste regulamento as meras declarações que integrem o processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais e as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros ou de assistência e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

- **Pedido de Informação** – solicitação apresentada à RNA com o objetivo de obter esclarecimentos, informações adicionais ou orientações relativamente a produtos, serviços, procedimentos ou obrigações contratuais, que não manifeste insatisfação, discordância ou contestação.
- **Reclamante** – pessoa singular ou coletiva, tomador de seguro, segurado, beneficiário, terceiro lesado ou qualquer outra que invoque interesse legítimo, que apresente uma reclamação nos termos previstos na lei e na regulamentação aplicável.
- **Canal de Comunicação** – qualquer meio disponibilizado pela RNA para receção de reclamações, incluindo atendimento presencial, via postal, correio eletrónico, telefone, plataforma eletrónica, bem como canais de entidades externas competentes.
- **Provedor do Cliente** – o Provedor do Cliente da RNA Assistência é designado internamente e reporta diretamente à Administração da empresa, assegurando, contudo, uma atuação autónoma e imparcial no exercício das suas atribuições. Embora não se trate de uma função independente em termos orgânicos, o Provedor exerce a sua atividade com autonomia funcional, livre de interferências operacionais ou comerciais, garantindo o tratamento equitativo e diligente das reclamações, em conformidade com os princípios estabelecidos na Norma Regulamentar n.º 7/2022-R da ASF.
- **Recomendação**- orientação emitida pelo provedor do cliente que resulte de uma análise dos procedimentos e decisões da empresa de seguros ou entidade gestora e que, conseqüentemente, preveja alguma medida corretiva ou que vise ajustar um ou mais dos procedimentos implementados pela mesma.

## **Art. 4º - PRINCÍPIOS**

Além dos princípios consagrados no Código de Conduta da RNA, para o qual se remete no que respeita aos valores e padrões fundamentais que devem reger a atuação da empresa, a presente política reforça e amplia o compromisso da organização na adoção de elevados níveis de qualidade, ética, transparência e responsabilidade na gestão de reclamações.

Pretende-se assegurar que todos os procedimentos associados à receção, análise e tratamento das reclamações estejam alinhados com as necessidades e expectativas dos clientes, em conformidade com as exigências legais e regulamentares aplicáveis, com as boas práticas do setor segurador e com

os objetivos estratégicos da RNA, contribuindo para o fortalecimento da confiança e para a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.

- **Transparência e Clareza** - A RNA Seguros compromete-se a fornecer informações claras, precisas e acessíveis sobre os processos de receção, tratamento e resposta às reclamações. Isto inclui a comunicação dos prazos, etapas do procedimento e fundamentos das decisões tomadas, de modo a permitir que os reclamantes compreendam plenamente a gestão da sua manifestação.
- **Imparcialidade** - Todas as reclamações são analisadas e tratadas de forma objetiva, justa e isenta, garantindo que nenhuma decisão seja influenciada por interesses internos ou externos. A avaliação de cada caso assenta em factos, documentação e normas aplicáveis, assegurando que os reclamantes são tratados com equidade e respeito.
- **Acesso Universal e Gratuito** - A RNA garante que a gestão de reclamações não acarreta quaisquer ónus, custos ou encargos para os reclamante, salvo os que sejam efetivamente indispensáveis para o cumprimento da função;
- **Celeridade** - O tratamento das reclamações é efetuado com a maior rapidez possível, respeitando os prazos legais e regulamentares, evitando atrasos injustificados e assegurando respostas tempestivas que contribuam para a satisfação e confiança do cliente.
- **Rigor e Qualidade** - Cada resposta é elaborada com base em análise cuidada, evidência documental e critérios técnicos e legais consistentes. As comunicações são claras, completas e compreensíveis, permitindo ao reclamante conhecer os fundamentos da decisão e as medidas eventualmente adotadas para resolver a situação.
- **Qualificação e Idoneidade** - A RNA garante que os colaboradores afetos à unidade interveniente na gestão de reclamações são qualificados e idóneo para o desempenho das suas funções;
- **Melhoria Contínua** - As informações e análises obtidas através das reclamações são sistematicamente utilizadas para identificar falhas, oportunidades de melhoria ou ajustamento dos produtos, serviços, processos internos e procedimentos de atendimento. Este princípio permite à RNA prevenir ocorrências futuras, otimizar processos e reforçar a qualidade do serviço prestado, contribuindo para a inovação e excelência operacional.

## **Art. 5º - FUNDAMENTOS DA GESTÃO DE RECLAMAÇÕES**

A RNA reconhece que a gestão eficiente das reclamações é fundamental para estreitar a relação com os clientes, promover a melhoria contínua dos seus serviços e assegurar a conformidade com a legislação e regulamentação aplicáveis.

Neste sentido, a empresa compromete-se a gerir todos os processos relativos às reclamações apresentadas de forma célere, eficiente e imparcial, garantindo que cada caso seja analisado com rigor e objetividade.

Para o efeito, a RNA criou uma unidade responsável pela gestão das reclamações (Unidade de Gestão de Reclamações, integrada ao Departamento Jurídico e de *Compliance*), que atua como ponto centralizado de receção e resposta, devidamente identificada a nível interno e externo.

Esta função garante total acessibilidade aos reclamantes, não implicando quaisquer custos ou encargos, nem ónus que não sejam estritamente necessários para o cumprimento da sua missão, preservando ainda o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo litígios transfronteiriços.

Adicionalmente, a RNA assegura o tratamento e a análise sistemática dos dados relativos às reclamações, permitindo identificar causas comuns, problemas recorrentes ou sistémicos e eventuais riscos legais ou operacionais, e implementar medidas corretivas que contribuam para a melhoria contínua dos produtos, serviços e processos internos.

A RNA analisa as causas das reclamações recebidas de modo a identificar padrões ou causas comuns a determinados tipos de reclamações, aferir se tais causas podem afetar outros processos ou produtos concebidos e comercializados pela mesma que não sejam diretamente objeto de reclamação, e adotar medidas para prevenir a recorrência das causas identificadas.

Independentemente do modelo organizacional adotado, as unidades orgânicas da empresa disponibilizam de forma contínua a informação necessária para o correto exercício desta função, promovendo a transparência, a responsabilidade e a eficiência do processo.

Este compromisso não prejudica, em nenhum caso, o regime aplicável às reclamações formuladas no Livro de Reclamações, em formato físico ou eletrónico, nos termos da lei e regulamentação em vigor.

De igual modo, a gestão de reclamações por parte da RNA não prejudica o direito de recurso a tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.

## **Art. 6º - FUNDAMENTOS PROVEDOR DO CLIENTE**

Na RNA, o Provedor do Cliente desempenha um papel essencial na defesa dos interesses legítimos clientes, atuando de forma independente, imparcial e em estrito cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis.

A empresa garante ainda a disponibilização de toda a informação e documentação necessária ao exercício das funções do Provedor, bem como as condições adequadas para o cumprimento efetivo dos seus deveres.

No âmbito do desempenho das suas funções, o Provedor pode solicitar a consulta de registos, ficheiros, arquivos ou qualquer documentação relevante para a apreciação das reclamações.

A intervenção do Provedor na apreciação das reclamações não prejudica, em qualquer circunstância, o direito dos clientes recorrerem aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo aqueles de natureza transfronteiriça.

Os poderes do Provedor são meramente consultivos, revestindo as suas decisões o carácter de recomendação, não suspendendo quaisquer prazos judiciais nem podendo ser invocadas em juízo, salvo acordo expresso entre as partes.

Neste sentido, o Provedor constitui uma instância complementar de proteção e defesa dos clientes, reforçando os princípios de confiança, transparência e proximidade que norteiam a atividade da RNA.

No exercício das suas funções, o Provedor deve manter plena independência e isenção.

### **Art. 7º - PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE**

A gestão das reclamações é organizada de forma a prevenir, identificar e tratar eventuais conflitos de interesse, garantindo que todos os colaboradores envolvidos possuem idoneidade e qualificação profissional adequada.

### **Art. 8º - MONITORIZAÇÃO E REVISÃO**

A RNA compromete-se a implementar um processo contínuo e sistemático de análise das reclamações apresentadas pelos clientes, utilizando os resultados obtidos para promover a melhoria contínua dos seus processos, operações, produtos e serviços.

Esta análise permite identificar tendências, corrigir eventuais deficiências e antecipar necessidades, garantindo que cada interação com o cliente seja tratada com rigor, transparência e eficiência.

### **Art. 9º - DIVULGAÇÃO**

A Política de Gestão de Reclamações da RNA deve ser divulgada a todos os colaboradores através de comunicação interna e mantidos permanentemente acessíveis no repositório institucional de políticas, encontrando-se também disponíveis no site da Internet da RNA, garantindo assim o seu conhecimento e cumprimento em toda a organização.

### **Art. 10º - DEFINIÇÃO E APROVAÇÃO**

O Conselho de Administração é responsável por definir e aprovar a Política de Gestão de Reclamações, garantindo a sua implementação adequada e a monitorização contínua do respetivo cumprimento.

### **Art. 11º - REVISÃO E ATUALIZAÇÃO**

A presente política deverá ser revista pelo Departamento Jurídico e de *Compliance*, no mínimo uma vez por ano, ou sempre que ocorram mudanças estratégicas na empresa, bem como atualizações regulatórias ou legislativas que impactem a RNA.

Após cada revisão, a política deverá ser submetida à aprovação do Conselho de Administração, garantindo a sua atualização contínua e conformidade com os objetivos estratégicos e requisitos legais e regulamentares aplicáveis.