



REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E DO PROVIDOR DO CLIENTE

Art. 1º - OBJETIVO

A RNA Assistência, doravante, referida apenas como RNA, reconhece que a gestão eficiente das reclamações constitui um elemento essencial para o reforço da confiança dos seus clientes e parceiros, refletindo o compromisso da empresa com a qualidade, a responsabilidade e a melhoria contínua dos serviços que presta no âmbito da assistência em viagem, saúde, lar e outros domínios complementares da atividade seguradora.

Enquanto entidade prestadora de serviços e empresa-mãe da RNA Seguros, a RNA assume um papel central na cadeia de valor da proteção ao cliente, sendo-lhe exigido, nos termos da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R da ASF, um elevado padrão de conduta na receção, análise e resposta às reclamações que lhe sejam dirigidas.

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

O presente regulamento tem como objetivo definir, de forma clara e estruturada, os princípios e procedimentos que orientam a receção, registo, análise, tratamento e resposta às reclamações recebidas pela RNA, garantindo que estas são geridas com rigor, equidade e em conformidade com a legislação e regulamentação aplicável, nomeadamente o disposto na Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho, e na Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro.

Art. 2º - DEFINIÇÕES

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

- **Reclamação** – manifestação de discordância em relação a posição assumida por empresa de seguro s 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.
- **Suporte duradouro**- um instrumento que permita armazenar informações que sejam dirigidas pessoalmente ao destinatário, de tal forma que possam ser consultadas posterior e livremente durante um período adequado aos fins a que se destinam, e que permita uma reprodução exata das informações armazenadas

Art. 3º - APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

A RNA disponibiliza aos seus clientes um canal único e centralizado para a apresentação e acompanhamento de reclamações, assegurando clareza, acessibilidade e eficiência em todo o processo.

As reclamações devem ser apresentadas por escrito, preferencialmente em suporte digital, para a Unidade de Gestão de Reclamações, através do endereço de e-mail **apoio.clientes@rna.com.pt** que constitui o ponto oficial de receção e resposta.

Neste mesmo canal, o reclamante poderá acompanhar o estado da sua reclamação, obter informações adicionais e solicitar acesso à documentação associada, de acordo com as condições legalmente aplicáveis.

A confirmação de receção da reclamação é enviada no prazo máximo de cinco dias úteis, sendo que a resposta final é comunicada no prazo de até vinte dias úteis. Para garantir o tratamento célere e eficaz, a reclamação deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

- Nome completo do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- Qualidade do reclamante no âmbito da atividade seguradora (tomador do seguro, segurado, beneficiário, terceiro lesado, associado, contribuinte, participante ou beneficiário);
- Dados de contacto (telefone, endereço eletrónico, morada) do reclamante e, se aplicável, do seu representante;
- Número do documento de identificação;
- Descrição clara e detalhada dos factos, com identificação dos intervenientes e indicação da data de ocorrência, sempre que possível;
- Data e local da apresentação da reclamação.

Caso a reclamação não contenha os elementos essenciais à sua gestão, a RNA notificará o reclamante, solicitando a correção ou complementação no prazo de vinte dias úteis. A não admissão de uma reclamação poderá verificar-se apenas quando:

1. Persistam omissões que inviabilizem a sua análise, após o prazo concedido para correção;
2. A matéria seja da competência exclusiva de órgãos arbitrais ou judiciais, ou já tenha sido decidida por estas instâncias;
3. Se trate de reclamação repetida sobre a mesma questão e já devidamente respondida;
4. A reclamação não tenha sido apresentada de boa fé ou contenha conteúdo vexatório.

Sempre que uma reclamação não seja admitida, a RNA comunicará ao reclamante, de forma fundamentada e por escrito, os motivos dessa decisão, preservando sempre o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo litígios transfronteiriços.

Art. 4º - TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Após a receção de uma reclamação, a RNA Seguros envia ao reclamante, no prazo máximo de cinco dias úteis, comunicação escrita acusando a respetiva receção.

A Unidade de Gestão de Reclamações, integrada no Departamento Jurídico e de *Compliance*, procede ao registo de todas as reclamações recebidas, atribuindo um número sequencial e classificando-as de acordo com a estrutura definida pela ASF nos mapas de reporte, incluindo, quando aplicável, o código do produto.

Todo o processo de reclamação é registado no sistema GIA, que integra a documentação e elementos associados, controla os prazos e monitoriza as respostas das áreas internas e prestadores/parceiros.

Segue-se uma análise pormenorizada e imparcial, com eventual solicitação de esclarecimentos às áreas internas envolvidas e a prestadores/parceiros, com o objetivo de elaborar uma resposta fundamentada.

Sempre que a reclamação não se reporte à atividade da RNA, o reclamante é informado e, caso aplicável, a reclamação é encaminhada para a entidade responsável.

As comunicações com tomadores, segurados, beneficiários ou terceiros lesados são sempre efetuadas por escrito ou em suporte duradouro acessível ao reclamante, preferencialmente digital, com linguagem clara e percutível.

Caso seja previsível o incumprimento dos prazos internos, o reclamante será informado, com indicação da nova previsão de conclusão e das diligências em curso.

A resposta final é enviada no prazo máximo de 20 dias úteis a contar da receção da reclamação ou dos elementos necessários para a sua apreciação.

Caso a decisão não satisfaça integralmente o reclamante, serão indicadas as opções disponíveis para prosseguir com a sua pretensão, nos termos da lei e regulamentação aplicável.

A resposta ao reclamante deve ser completa e fundamentada, incluindo a especificação das disposições legais e contratuais aplicáveis, adequada ao perfil específico do reclamante, de forma a assegurar compreensão plena da decisão tomada.

Art. 5º - 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.

Aprecia reclamações que lhe sejam remetidas de forma direta, ou que a Unidade de Gestão de Reclamações não tenha dado resposta, ou tenha dado resposta que não tenha satisfeito o Reclamante.

O Provedor de Cliente da RNA, embora organicamente integrado, funciona como uma instância independente e imparcial, assegurando que todas as reclamações são analisadas com equidade, rigor, e respeito pelos direitos dos reclamantes, bem como de emitir pareceres e recomendações fundamentadas sobre as reclamações recebidas, propor soluções que conciliem os interesses legítimos dos clientes com o enquadramento legal e contratual aplicável.

Art. 6º - COLABORAÇÃO COM OUTRAS ENTIDADES

A RNA assegura que existe estreita colaboração entre a Unidade de Gestão de Reclamações e o Provedor de Cliente, assim como com os mecanismos de resolução de litígios a que esteja legalmente obrigada.

Art. 7º - CONFIDENCIALIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A RNA assegura a confidencialidade e a proteção dos dados pessoais recolhidos, em conformidade com a legislação em vigor, sendo a sua política de privacidade disponibilizada no site institucional. Os registos e a documentação das reclamações são mantidos por um prazo mínimo de cinco anos.

Art. 8º - SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

A RNA garante a manutenção de sistemas de registo de informação relativos à gestão de reclamações adequados e seguros, assim como os de arquivo da informação, que se conservará pelo prazo mínimo de cinco anos.

Art. 9º - 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.

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.

Os colaboradores devem comunicar de imediato qualquer situação suscetível de gerar conflito de interesses relativamente à reclamação em análise e abster-se de intervir no respetivo processo.

Considera-se existir conflito sempre que o colaborador seja parte interessada, direta ou indiretamente, na reclamação, ou o sejam os seus familiares próximos, bem como entidades em que qualquer destes detenha participação ou interesse relevante.

Art. 10º - 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.

Ao incorporar estas conclusões na revisão e aperfeiçoamento das práticas internas, a RNA assegura a excelência no atendimento, reforçando a confiança dos clientes e garantindo que os produtos e serviços oferecidos se mantêm sempre adequados, seguros e alinhados com as expectativas do mercado ao longo de todo o seu ciclo de vida.

Art. 11º - DIVULGAÇÃO

O Regulamento de Gestão de Reclamações da RNA deve ser divulgado 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. 12º - DEFINIÇÃO E APROVAÇÃO

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

Art. 13º - REVISÃO E ATUALIZAÇÃO

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

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